Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0350

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	2 mei 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (hierna: consument 1) en de heer [naam 2] (hierna: consument 2), verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen dat zij geen adequate rechtshulp hebben gekregen. Zij vinden dat de uitvoerder niets of veel te weinig heeft ondernomen en dat de door de uitvoerder ingeschakelde advocaten de zaak hebben vertraagd. De commissie begrijpt dat de weigeringen van de externe advocaten hebben geleid tot vertraging maar niet valt in te zien waarom dit de uitvoerder is aan te rekenen. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder zich dan ook voldoende ingespannen om ervoor te zorgen dat de consumenten rechtshulp zouden krijgen. De commissie wijst de vorderingen af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtformulieren van de consumenten; 2) de klachtbrieven en de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 februari 2025. Consument 2 nam deel aan de hoorzitting. Consument 1 heeft zelf niet deelgenomen aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder namen deel mr. [naam 3], advocaat, en mr. [naam 4], klachtbehandelaar.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten vinden dat de werkgever van consument 1 de voorschriften van de Arbo-arts niet (genoeg) heeft nageleefd. Zij willen een schadevergoeding van de werkgever en hebben daarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan.

2.2 Tussen de consumenten en de uitvoerder is een meningsverschil ontstaan over de vraag of een vordering tot schadevergoeding jegens de werkgever voldoende kans van slagen heeft. Partijen hebben daarom de geschillenregeling uit de voorwaarden toegepast en het geschil voorgelegd aan een bindend adviseur.

2.3 De bindend adviseur heeft in haar (bindend) advies van 27 april 2024 geconcludeerd dat er geen recht is op een vordering tot schadevergoeding voor het niet of niet genoeg nakomen door de werkgever van de aanbevelingen van de Arbo-arts en gerelateerde verzoeken. De scheidsrechter heeft in het bindend advies opgemerkt dat de werkgever wellicht wel op een andere wijze is aan te spreken.

2.4 Hierna hebben de consumenten nadere informatie aan de uitvoerder verstrekt, waarna de uitvoerder nader onderzoek heeft gedaan naar de re-integratieverplichtingen van de werkgever. Op 22 mei 2024 heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak uitbesteed aan een externe advocaat (hierna: advocaat 1).

2.5 Per e-mail van 4 juni 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder. Daarin staat:

> *"(...)*
> *Ondanks melding en inzet externe advocaat bovengenoemde zaak is er feitelijk geen actie ondernomen op bijstand re integratie. De ingeschakelde advocaat zegt niet te weten wat zijn opdracht is en geeft aan geen communicatie met SAR te hebben.*
>
> *Dit is in strijd met uw toezegging binnen 5 - 10 werkdagen daadwerkelijk bijstand te leveren. Graag zie ik dat u deze klacht behandelt, de inzet feitelijk per omgaande maakt en een schriftelijke al dan niet gegrondverklaring van de klacht.*
> *(...)"*

2.6 De uitvoerder heeft in een telefoongesprek met de consumenten op 14 juni 2024 erkend dat hij de opdracht aan advocaat 1 te onduidelijk had geformuleerd. Hij wil als praktische oplossing de opdracht herformuleren.

2.7 Nog voordat de uitvoerder de opdracht kon herformuleren, heeft advocaat 1 de uitvoerder bericht dat hij niet meer kan optreden voor de consumenten.

2.8 Op 20 juni 2024 heeft de uitvoerder een ander advocatenkantoor (hierna: advocaat 2) opdracht gegeven om de consumenten bij te staan. Maar advocaat 2 heeft de uitvoerder op 3 juli 2024 laten weten de zaak niet te willen behandelen.

2.9 De uitvoerder heeft op 10 juli 2024 nog een ander advocatenkantoor benaderd voor de behandeling van de zaak. Een hbo-jurist van dat kantoor (hierna: externe jurist) wilde de behandeling van de zaak op zich nemen maar uiteindelijk is de externe jurist niet ingeschakeld.

2.10 Op 13 augustus 2024 hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend. Kifid heeft de klacht toen niet in behandeling genomen omdat de interne klachtenprocedure van de uitvoerder nog niet volledig was doorlopen.

2.11 Bij e-mail van 14 augustus 2024 heeft een interne jurist van de uitvoerder de consumenten laten weten dat hij de zaak in behandeling heeft genomen. Hij stelt voor om een belafspraak te maken.

2.12 In de e-mail van de consumenten aan de interne jurist van de uitvoerder van 15 augustus 2024 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Waar heeft u het over? De klacht over de rein tegratie ligt thans bij Kifid ter behandeling. Daar zal verder niet meer met SAR over worden gecommuniceerd. Er is een klacht ingediend en SAR weigert die te behandelen.*
> *(...)"*

2.13 Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Hierna heeft Kifid de klacht in behandeling genomen.

De klacht en de vorderingen

2.14 De consumenten klagen over de dienstverlening van de uitvoerder. Zij vinden dat zij geen adequate rechtshulp hebben gekregen in het geschil met de werkgever over de re-integratie verplichtingen. De uitvoerder heeft niets of veel te weinig ondernomen. De door de uitvoerder ingeschakelde advocaten hebben of de zaak vertraagd of in het geheel geen actie ondernomen. Daarnaast heeft de uitvoerder niets gecommuniceerd naar consument 1.

2.15 Het gebrek aan handelen heeft geleid tot inkomensschade bij de consumenten. Zo heeft consument 1 geen begeleiding van een loopbaancoach gekregen, waardoor zij verkeerde keuzes heeft gemaakt. De consumenten vorderen vergoeding van de geleden schade, door hun geschat op € 600.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 juni 2024. Daarnaast vorderen de consumenten een vergoeding van de kosten van een loopbaan-coach, een bedrag van € 1.125,-.

Het verweer

2.16 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de door de consumenten gevraagde rechtsbijstand en, als dat het geval is, of de vorderingen van de consumenten toewijsbaar zijn. Naar het oordeel van de commissie zijn de vorderingen van de consumenten niet toe te wijzen. Zij legt hierna uit waarom.

Uitvoering rechtsbijstand

3.2 Het bindend advies en de geschillenregeling staan in deze klacht niet ter discussie. De klacht van de consumenten ziet op de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. De consumenten vinden dat de uitvoerder in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten omdat de uitvoerder en de door de uitvoerder ingeschakelde advocaten hun geen adequate rechtshulp hebben geboden.

3.3 De uitvoerder betwist dat hij is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. De uitvoerder vindt dat hij de consumenten voldoende rechtshulp heeft geboden maar dat de consumenten die niet hebben aanvaard of dat zij de rechtshulpverlening onmogelijk hebben gemaakt. De uitvoerder verwijst daarbij naar de klachten die de consumenten hebben ingediend en de ongefundeerde kritiek die de consumenten hebben gegeven op de kennis en kunde van de advocaten of de juristen. Door de aangeboden rechtshulp te frustreren of niet te accepteren is er sprake van schuldeisersverzuim aan de zijde van de consumenten. De gevorderde schadevergoeding van € 600.000,- en de gevorderde kosten van de loopbaancoach kunnen daarom niet worden toegewezen. Daarnaast hebben de consumenten niet aannemelijk gemaakt dat zij de gestelde schade hebben geleden of lijden als gevolg van een tekortkoming van de uitvoerder. De uitvoerder is wel bereid om zijn interne jurist opdracht te geven om het geschil met de werkgever over de re-integratieverplichtingen in behandeling te nemen. De interne jurist van de uitvoerder zal dan ook de (haalbaarheid van de) zaak nader beoordelen.

3.4 De commissie leidt uit het klachtdossier af dat de uitvoerder na het bindend advies van 27 april 2024 meerdere malen heeft geprobeerd de zaak van de consumenten te (laten) behandelen. Hij heeft in de periode mei tot en met augustus 2024 twee externe advocaten, een externe jurist en een interne jurist benaderd voor de behandeling van de zaak. De commissie volgt de consumenten daarom niet in hun stelling dat de uitvoerder niets of veel te weinig heeft gedaan.

De uitvoerder heeft zich, gelet op de gang van zaken in de periode tussen mei en augustus 2024, voldoende ingespannen om ervoor te zorgen dat de consumenten rechtshulp zouden krijgen. Toen bleek dat de opdracht voor advocaat 1 te onduidelijk was geformuleerd, heeft de uitvoerder aangeboden om de opdracht te herformuleren. Tot een herformulering was de uitvoerder niet gekomen omdat advocaat 1 de zaak niet (meer) wilde behandelen. Niet is gebleken wat voor advocaat 1 de reden was om de zaak niet (meer) te behandelen. Evenmin is duidelijk waarom externe advocaat 2 de zaak niet in behandeling wilde nemen. Bovendien bepaalt een advocaat zelf of hij een zaak al dan niet wil aannemen. De commissie begrijpt dat de weigeringen van de externe advocaten hebben geleid tot vertraging maar niet valt in te zien waarom dit de uitvoerder is aan te rekenen. De ontstane vertraging kan de uitvoerder niet worden aangerekend.

3.5 Volgens de uitvoerder is de externe jurist, die vier jaar werkzaam is in de arbeidsrechtpraktijk, niet toegekomen aan de behandeling van de zaak omdat de consumenten geen rechtshulp wilden van een “niet afgestudeerd jurist”. De consumenten hebben dit punt niet betwist met als gevolg dat dit vaststaat. Daarnaast hebben de consumenten ook niet nader onderbouwd waarom de externe jurist de zaak niet kon behandelen. Ook hebben de consumenten hun klacht over de communicatie van de uitvoerder onvoldoende met feiten onderbouwd. De commissie zal daarom voorbijgaan aan deze punten.

3.6 De commissie begrijpt dat het voor de consumenten vervelend is dat de behandeling van de zaak nog niet is opgestart. Maar dit kan, zoals hiervoor is overwogen, de uitvoerder niet worden aangerekend. Uit het klachtdossier komt het beeld naar voren dat de communicatie tussen partijen moeizaam verliep. De klachten die de consumenten hebben ingediend maakten de communicatie in dit geval er niet makkelijker op. Hierdoor verslechterde de relatie tussen partijen waardoor zij in een patstelling zijn geraakt. Toen de uitvoerder op 14 augustus 2024 had aangeboden om de zaak door een interne jurist te laten behandelen, zijn de consumenten daar niet op ingegaan. In plaats daarvan hebben zij ervoor gekozen om de klachtprocedure bij Kifid door te zetten. Tijdens de hoorzitting heeft de uitvoerder zijn aanbod herhaald. Voor zover de consumenten nog rechtshulp willen voor het geschil met de werkgever over de re-integratieverplichtingen kunnen zij ingaan op het aanbod van de uitvoerder om de zaak te laten behandelen door een interne jurist. De commissie merkt op dat het daarbij, met het oog op een adequate behandeling van het geschil met de werkgever, van belang is dat partijen zich constructief opstellen en met elkaar blijven communiceren.

Conclusie

3.7 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Nog los van het feit dat de consumenten de gestelde schade onvoldoende hebben onderbouwd, is er geen grondslag om de vorderingen van de consumenten toe te wijzen.

De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vorderingen zullen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl