

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0531

(prof. mr. M.L. Hendrikse ,voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Anker Insurance Company N.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Anker Rechtshulp B.V. gevestigd te Groningen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder van zijn rechtsbijstandverzekering verzocht om vanwege de ernst, omvang en complexiteit van het geschil met zijn werkgever, zelf een advocaat te mogen inschakelen, in plaats van de behandeling door een jurist van de uitvoerder. De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen. De consument vordert vast te stellen dat hij recht heeft op vrije advocaatkeuze. Daarnaast vordert hij vergoeding van gemaakte en nog te maken advocaatkosten en van zijn schade als gevolg van de afwijzing van zijn verzoek. De commissie oordeelt dat de verzekeringsvoorwaarden geen recht geven op juridische hulp van een zelfgekozen advocaat. De consument heeft dit recht ook niet op grond van de door hem gestelde tekortkomingen in de uitvoering van de rechtsbijstand. Hij heeft deze klachten onvoldoende onderbouwd en deze vinden ook geen steun in de stukken in het dossier. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie wijst de vorderingen van de consument af, namelijk zijn verzoek om:

- vast te stellen dat hij recht heeft op vrije advocaatkeuze
- vast te stellen dat de uitvoerder de geschillenregeling moet toepassen
- volledige vergoeding van de kosten van zijn advocaat inclusief proces-, advies- en dossierkosten, geschat op € 5.000,- tot € 6.000,- te vermeerderen met de wettelijke rente over € 5.500,- vanaf 30 september 2025
- vast te stellen dat de uitvoerder aansprakelijk is voor zijn materiële en immateriële schade als gevolg van de weigering om zijn recht op vrije advocaatkeuze te respecteren.

3.2 De consument heeft geen recht op vrije advocaatkeuze (ook niet in het kader van de geschillenregeling) en daarom ook niet op vergoeding van zijn advocaatkosten of van de schade als gevolg van de weigering daarvan. De commissie zal hierna eerst toelichten waarom er op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen recht is op vrije advocaatkeuze. Daarna zal zij haar oordeel geven waarom de door de consument gestelde tekortkomingen daarop ook geen recht geven.

De verzekeringsvoorwaarden geven geen recht op het inschakelen van een advocaat

3.3 Bij het rechtshulpverzoek van de consument is geen sprake van een situatie zoals omschreven in artikel 13 van de Bijzondere voorwaarden Ansvar Rechtsbijstandverzekering (model O6-2025), hierna 'de verzekeringsvoorwaarden', dat luidt:

"IN WELKE SITUATIES HEEFT U RECHT OP JURIDISCHE HULP VAN EEN ADVOCaat?"

- a) Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.*
- b) In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; ook dan mag u deze advocaat zelf kiezen.*
- c) Als u een conflict heeft met een tegenpartij die een beroep doet op een andere verzekering, die ook bij ons verzekerd is voor juridische hulp, mag u zelf een advocaat kiezen.*
- d) Als u gebruik maakt van de geschillenregeling kunt u zelf de externe deskundige kiezen voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden artikel 22 en 23."*

Geen administratieve of gerechtelijke procedure

3.4 In de situatie van de consument is (nog) geen sprake van een gerechtelijke of administratieve procedure als vereist volgens artikel 13 sub a van de verzekeringsvoorwaarden.

Het gaat om een arbeidsconflict met zijn werkgever over structurele beledigingen en discriminatie op de werkvloer, psychische en lichamelijke klachten die hierdoor zijn ontstaan en nog ruim 445 openstaande overuren. Volgens de consument biedt de behandeling door een intern jurist van de uitvoerder geen waarborg voor onafhankelijke en adequate belangenbehartiging omdat het zowel om arbeidsrechtelijke als medische problematiek gaat. De complexiteit, aard of ernst van een conflict is echter niet een in de verzekeringsvoorwaarden genoemde reden om de zaak aan een advocaat uit te besteden. Het is niet een in artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden genoemde situatie waarin er recht is op juridische hulp van een advocaat.

- 3.5 De consument kan zijn aanspraak op vrije advocaatkeuze ook niet baseren op het in artikel 4:67 Wet op het financieel toezicht recht genoemde recht op vrije advocaatkeuze of de door hem aangehaalde uitspraken van het Hof van Justitie¹. De Geschillencommissie volgt hierin namelijk de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid van 29 oktober 2021² dat er in beginsel alleen recht is op een externe advocaat als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure. In de daaraan voorafgaande buitengerechtelijke fase is daar geen recht op.

Geen recht op inschakeling van een advocaat op grond van de geschillenregeling

- 3.6 De consument kan zijn aanspraak op vrije advocaatkeuze niet baseren op de in artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden onder sub d genoemde geschillenregeling omdat niet is voldaan aan de daarvoor in artikel 22 van de verzekeringsvoorwaarden gestelde voorwaarden, namelijk dat het verschil van mening met de uitvoerder moet gaan over:

*“a. de vraag of uw zaak haalbaar is;
b. de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.”*

- 3.7 Hoewel de behandelaar de consument voorzien heeft van een plan van aanpak, heeft de consument zich daarover nooit uitgelaten. Er was geen verschil van mening over de aanpak van de zaak of over de haalbaarheid ervan. De consument hield vast aan zijn aanspraak op bijstand van zijn eigen advocaat; de discussie richtte zich uitsluitend daarop. Daarmee is niet voldaan aan de voorwaarden die artikel 22 van de verzekeringsvoorwaarden stelt om een beroep te doen op de geschillenregeling.

Geen recht op vrije advocaatkeuze omdat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten

- 3.8 De uitvoerder is niet toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De consument heeft daarom ook op deze grond geen recht op vrije advocaatkeuze.

¹ Hof van Justitie 7 november 20213, ECLI:EU:C: 2013:717 en Büyüktipi (C-667/18) en IB v. Ethias (C- 667/210)

² CvB Kifid nr. 2021-0042 te vinden op www.kifid.nl

De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat de behandelend jurist amper is toegekomen aan de inhoudelijke behandeling van het rechtshulpverzoek van consument omdat de consument haar de kans niet gaf.

- 3.9 Op 21 augustus 2025 heeft de consument zijn rechtshulpverzoek ingediend. Daarbij vroeg hij direct met klem om een door hem genoemde advocaat te mogen inschakelen, gelet op de complexiteit en omvang van de zaak. Na afwijzing van dit verzoek bleef de consument aandringen op inschakeling van een advocaat. Op 28 augustus 2025 was er telefonisch contact tussen de behandelend jurist en de consument waarin de consument zijn rechtshulpverzoek heeft toegelicht en heeft ingestemd met de behandeling door deze jurist van de uitvoerder. Er is toen gesproken is over de rol van de vertrouwenspersoon, functioneringsgesprekken, het advies van de bedrijfsarts, een gesprek met werkgever, een eventueel mediationtraject, schadevergoeding, de wens om een vaststellingsovereenkomst te sluiten en de noodzaak om arbeidsgeschikt te zijn en beschikbaar voor de arbeidsmarkt. Op 10 september 2025 heeft de consument de probleemanalyse van de bedrijfsarts aan de uitvoerder toegezonden. Op 11 september 2025 heeft de uitvoerder de ontvangst daarvan bevestigd en aangekondigd om in de volgende week het rechtshulpverzoek verder met de consument te bespreken. Op 16 september 2025 heeft de behandelend jurist een plan van aanpak gestuurd waarin zij verschillende mogelijkheden noemt en enkele adviezen geeft. Genoemd zijn: het opnieuw (schriftelijk) contact zoeken met de vertrouwenspersoon, zoveel mogelijk bewijs zoeken waaruit duidelijk blijkt dat zijn leidinggevende hem discrimineert of beledigt, contact zoeken met de HR-afdeling en daar een (schriftelijke) melding doen van de discriminatie, als er een klachtenregeling van toepassing is: een interne klacht indienen bij de werkgever, indien dit voor de consument mogelijk is: het gesprek aangaan met zijn leidinggevende, als dat allemaal niet zou helpen: een melding of klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens of een gerechtelijke procedure starten, mits hij voldoende bewijs had verzameld en beëindiging van het dienstverband, waarbij een vergoeding voor immateriële schade meegenomen zou kunnen worden. De behandelend jurist benoemt ook uitvoerig de risico's die dit mee zou brengen gelet op de arbeidsongeschiktheid van de consument. De consument heeft niet meer gereageerd op het plan van aanpak en uitsluitend nog verzoeken ingediend om tot vergoeding over te gaan van zijn advocaatkosten.
- 3.10 Uit de stukken blijkt dat er één behandelaar was en geen wisselende behandelaars zoals de consument in zijn klacht stelt. Zijn klachten dat de aanpak van de uitvoerder onzorgvuldig was, ondeskundig, onvoldoende voortvarend, met onvoldoende oog voor aard en omvang van het bewijs, gebrek aan consistente dossierregie en onvoldoende specialistische benadering, zijn onvoldoende concreet onderbouwd en vinden gelet op hiervoor genoemde werkzaamheden van de uitvoerder geen steun in de stukken uit het dossier.

Geen aanspraak op schadevergoeding

- 3.11 Omdat de consument geen recht had op vrije advocaatkeuze en de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand, is de uitvoerder ook niet aansprakelijk voor de door de consument gevorderde schade die ontstaan is door de weigering om de geschillenregeling toe te passen en het recht op inschakeling van een advocaat niet toe te staan.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen van de artikelen 13 en 22 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl