Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0422

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, h.o.d.n. OHRA Verzekeringen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een arbeidsgeschil met haar werkgever. Omdat zij niet tevreden was over de behandelaren van haar zaak, heeft de consument de uitvoerder om uitbesteding van de zaak aan een externe advocaat verzocht. De uitvoerder heeft het beroep op de vrije advocaatkeuze afgewezen, omdat het starten van een gerechtelijke procedure nog niet aan de orde was. Vervolgens is, op verzoek van de consument, het dossier toch aan de door de consument gekozen advocaat overgedragen, waarbij de uitvoerder de consument duidelijk heeft gemaakt dat de te maken advocaatkosten voor haar eigen rekening zouden blijven. De onderhandelingen tussen de consument en haar werkgever hebben tot een vaststellings-overeenkomst geleid. Onderdeel van de overeenkomst is dat de werkgever de gemaakte kosten van rechtsbijstand vergoedt. De consument vindt dat de uitvoerder in de rechtsbijstandverlening is tekortgeschoten. Zij vordert een financiële vergoeding. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de rechtsbijstandverlening fouten heeft gemaakt. Daarnaast is niet gebleken van schade die (nog) voor vergoeding in aanmerking komt. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de door de consument overgelegde facturen van de advocaatkosten en rekeningafschriften en 5) de verdere correspondentie tussen de consument en 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandsverzekering gesloten bij Nationale Nederlanden. De uitvoering van deze verzekering wordt verzorgd door de uitvoerder. Van toepassing zijn de voorwaarden RE2311. Hiervan maakt de volgende bepaling deel uit:

> *"Advocaten of andere deskundigen inschakelen*
>
> *1. DAS beslist of het nodig is om een advocaat in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.*
>
> *2. U mag niet zelf een advocaat inschakelen. Als een advocaat nodig is, overlegt DAS eerst met u. DAS geeft de opdracht aan een advocaat steeds namens u.*
>
> *3. Is het noodzakelijk dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd wordt? Dan mag u zelf een advocaat kiezen om uw belangen in die procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen. Deze advocaat moet dan wel in Nederland zijn ingeschreven. Komt uw conflict voor een rechtbank in het buitenland? Dan moet de advocaat in dat land en bij die rechtbank zijn ingeschreven.*
>
> *4. Krijgt uw tegenpartij ook hulp van DAS? Dan mag u ook zelf een advocaat kiezen.*
>
> *5. Ook als u zelf uw advocaat mag kiezen, mag alleen DAS de opdracht aan deze advocaat geven. DAS overlegt eerst met u en geeft de opdracht aan de advocaat steeds namens u.*
>
> *6. Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van advocaat? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één advocaat een opdracht te geven.*
>
> *7. Heeft DAS een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe hij of zij de zaak behandelt. De advocaat doet dat samen met u. DAS bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van uw conflict. DAS betaalt alleen de kosten waarop u volgens deze verzekering recht heeft.*
>
> *Met 'advocaat' bedoelen wij hier ook een andere deskundige die rechtens bevoegd is."*

2.2 De consument heeft de uitvoerder op 16 december 2020 om rechtsbijstand verzocht in een geschil met haar werkgever. Zij heeft zich arbeidsongeschikt gemeld en van de werkgever een voorstel ontvangen, waarop zij op 17 december 2020 moest reageren.

De consument heeft de uitvoerder verzocht om contact met haar op te nemen om de kwestie te bespreken. De uitvoerder heeft rechtsbijstand verleend.

2.3 De consument heeft op 4 december 2023 bij de uitvoerder geklaagd over de gebrekkige communicatie en de slechte bereikbaarheid. Daarnaast heeft de consument de uitvoerder verzocht de behandeling van de zaak aan een interne dan wel een externe advocaat over te dragen. De uitvoerder heeft bij brief van 4 januari 2024 de klacht van de consument voor wat betreft de communicatie gegrond verklaard. Het verzoek om de behandeling van de zaak opnieuw – de behandeling van de zaak was twee keer eerder intern overgedragen omdat de consument niet tevreden was over de behandelaar – aan een andere behandelaar over te dragen, is afgewezen. De uitvoerder heeft het beroep van de consument op de vrije advocaatkeuze eveneens afgewezen:

> *"Ook ontleent uw zaak zich (nog) niet voor uitbesteding aan een externe advocaat. Dit omdat er (conform de voor u toepasselijke polisvoorwaarden) eerst sprake moet zijn van een [recht op een] vrije keuze rechtshulpverlener. Van dit recht is sprake als er in uw zaak een procedure moet worden gestart en er in een procedure een redelijke kans bestaat op succes. Uw zaak bevindt zich thans in de buitengerechtelijke fase. Ik wijs uw verzoek om uitbesteding af. Mocht dit recht alsnog intreden, dan zal DAS u hiervan op de hoogte stellen. Ook is er op basis van uw polis geen recht om u in deze fase een interne advocaat toe te kennen. Onderhavig klachtonderdeel wijs ik ook af."*

2.4 De consument heeft per e-mail van 9 januari 2024 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de behandelaar van haar zaak. De consument had van de behandelaar vernomen, zowel schriftelijk als telefonisch, dat het verzoek om rechtsbijstand ten aanzien van een boete voor de werkgever niet haalbaar was. De uitvoerder heeft de consument bij brief van 17 januari 2024 meegedeeld dat het verzoek van de consument met betrekking tot het vorderen van een boete van de werkgever niet haalbaar is, dat daarvoor geen rechtsbijstand wordt verleend, en dat zij gebruik kon maken van de geschillenregeling als zij het hiermee oneens is. Het is de commissie niet gebleken dat de consument hiervan gebruik heeft gemaakt. De zaak van de consument is niet overgedragen aan een andere behandelaar.

2.5 De consument heeft per e-mail van 17 januari 2024 (nogmaals) haar onvrede over de dienstverlening van de uitvoerder gedurende de afgelopen drie jaren geuit en om de uitbesteding van de behandeling verzocht. De uitvoerder heeft hierop het dossier van de consument op 29 januari 2024 aan de door de consument gekozen advocaat overgedragen, zonder daarbij de advocaat een formele opdracht tot verdere behandeling van de zaak te verstrekken. De uitvoerder heeft de consument nadrukkelijk meegedeeld dat hij de advocaatkosten niet zou vergoeden:

> *"Ik zal de correspondentie doorsturen aan het door u opgegeven e-mailadres. Ik bevestig u nogmaals, hetgeen u meerdere malen mondeling en schriftelijk is bevestigd, dat Das de advocaatkosten niet aan u zal vergoeden.*

Deze kosten komen voor uw rekening. Dit is het standpunt van Das en er is inderdaad geen discussie hierover mogelijk."

2.6 De consument heeft de uitvoerder in februari 2024 laten weten dat de samenwerking met de eerder door de consument gekozen advocaat niet doorging. De uitvoerder heeft vervolgens, conform het verzoek van de consument, het dossier aan mevr. mr. [naam 1], verder te noemen de advocaat, overgedragen. Aan de advocaat is bericht dat de door haar te maken kosten niet door de uitvoerder zouden worden vergoed en voor rekening van de consument zouden komen.

2.7 De advocaat heeft met de uitvoerder gecorrespondeerd over het voeren van een procedure en daarmee het recht van de consument om op kosten van de uitvoerder een advocaat van eigen keuze te mogen inschakelen. De uitvoerder heeft het verzoek van de advocaat om haar formeel opdracht te verstrekken afgewezen, omdat niet is gebleken dat er een noodzaak was om een procedure tegen de werkgever te starten.

2.8 In een e-mail van 22 februari 2024 van de uitvoerder aan de advocaat staat het volgende:

"Voorzover bij Das bekend is, er is geen sprake van een procedure in het dossier van mevrouw [achternaam consument]. Indien er wel sprake zou zijn van een procedure, dan mag cliënte een advocaat van eigen keuze inschakelen, Das betaalt dan de redelijke en noodzakelijke procedurekosten. Graag ontvang ik meer informatie (onderbouwd met de stukken) waaruit blijkt dat er sprake is van een procedure."

2.9 In een e-mail van 14 maart 2024 van de uitvoerder aan de advocaat staat onder meer het volgende:

"Das blijft bij haar standpunt dat op dit moment geen sprake is van noodzaak om een procedure te starten en Das zal aan u geen opdracht verstrekken. Das meent dat een procedure op dit moment niet gestart dient te worden, aangezien de werkgever niet is aangeschreven over de betaling van het loon. Graag verneem ik antwoorden op mijn vragen. Uw opmerking over uw strategie kan ik niet volgen. Het starten van een procedure dient noodzakelijk te zijn en aangezien u de werkgever niet eens heeft aangeschreven, is daar op dit moment geen sprake van."

2.10 De consument heeft op 30 mei 2024 bij de uitvoerder een klacht over de kwaliteit van de verleende rechtsbijstand ingediend en vergoeding van de advocaatkosten gevorderd.

2.11 Als reactie op de klacht heeft de uitvoerder de consument bij brief van 10 juni 2024 om de stand van zaken verzocht, zodat beoordeeld kon worden of een procedure en daarmee de vrije advocaatkeuze aan de orde was.

2.12 De advocaat heeft op 24 juni 2024, onder toezending van de met de werkgever gevoerde correspondentie, namens de consument een vervolgklacht bij de uitvoerder ingediend en betaling van de tot dat moment gemaakte kosten van € 2.750,- excl. btw en kantoorkosten gevorderd. Over de noodzaak de werkgever van de consument in rechte te betrekken, heeft zij het volgende geschreven:

> *"Hierdoor werd ik, op kosten van cliënte, gedwongen om werkgever aan te schrijven (zie bijlage 1), puur omdat cliënte de kosten voor het kort geding niet zelf kon dragen. [naam 2] ontkent tot op heden de loondoorbetalingsverplichting en stelt dat het loon nu uit 'coulance' wordt uitbetaald (bijlage 2). Dit omdat ' ruimte te houden voor een gesprek.' Cliënte is nu dus overgeleverd aan de grillen van de werkgever. Bovendien heeft cliënte niet kunnen doorpakken dit ondermijnt de onderhandelingsruimte over de evt. beëindiging van haar dienstverband. Immers [naam 2] is tot op heden van mening dat zij geen loon hoeven te betalen en daarmee al een extra gebaar maken terwijl dit simpelweg niet zo is. Dit is bovendien niet de eerste keer dat er problemen zijn omtrent de loondoorbetaling en DAS was hiervan op de hoogte. Het moet [naam 2] nu eens duidelijk zijn wat de rechten zijn van cliënte."*

2.13 De uitvoerder heeft bij brief van 11 juli 2024 het standpunt gehandhaafd dat hij nog geen aanleiding zag om een procedure te starten:

> *"Uw advocaat acht een procedure noodzakelijk en vraagt DAS hiervoor een opdracht DAS heeft aangegeven geen aanleiding voor een gerechtelijke procedure te zien, op basis van beschikbare informatie bij DAS. Uw advocaat is toen gevraagd naar de stand van zaken en onderbouwende stukken. Op 24 juni jl. is door uw advocaat een brief aan uw werkgever overlegd met datum 21 maart jl. en de reactie daarop van uw werkgever van 25 maart jl. Daaruit blijkt dat uw loon wordt doorbetaald als zijnde een voorschot en aangegeven dat een gesprek tussen u en uw werkgever gewenst is. Op basis hiervan ziet DAS nog steeds geen aanleiding om een procedure te starten. Het is DAS ook niet bekend wat de stand van zaken is na 25 maart jl."*

2.14 De onderhandelingen tussen de advocaat en de werkgever hebben ertoe geleid dat de consument een voorstel van de werkgever heeft aanvaard. Onderdeel van de tussen partijen gesloten vaststellingsovereenkomst is dat de werkgever (een deel van) de advocaatkosten vergoed. De consument is per 1 januari 2025 uit dienst getreden.

De klacht en vordering

2.15 De consument klaagt over de kwaliteit van de door de uitvoerder verleende rechtsbijstand. Ze voelde zich niet gehoord en in plaats van hulp en bescherming, moest zij naast het geschil met de werkgever ook nog een strijd voeren met de uitvoerder. Wegens de financiële druk, de onzekerheid, de stress en de spanning, heeft de consument genoegen genomen met het bedrag dat de werkgever had voorgesteld. Als de uitvoerder zijn verantwoordelijkheid had genomen en haar belangen op juiste wijze had behartigd, had de consument een hogere vergoeding kunnen vragen van de werkgever.

Daarnaast ziet een deel van het door de werkgever voorgestelde bedrag op de vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. Als de consument zich niet genoodzaakt voelde om een externe advocaat in te schakelen, had zij ook dit deel van de vergoeding kunnen ontvangen. De consument vordert van de uitvoerder een financiële compensatie van haar immateriële en financiële schade. Op het klachtformulier heeft zij een schadebedrag van € 5.000,- genoemd.

Het verweer

2.16 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Voor de consument is deze zaak een emotionele aangelegenheid. Zij heeft meermaals aangegeven dat zij zich weinig geholpen heeft gevoeld door de uitvoerder en dat zij op twee fronten strijd heeft moeten voeren: tegen haar werkgever én tegen de uitvoerder.

3.2 De commissie voelt met de consument mee – reeds het conflict met de werkgever zal zonder meer tot spanning hebben geleid –, maar moet de zeer zakelijke vraag beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verlening van de rechtsbijstand in het gemelde arbeidsgeschil en of de consument hierdoor schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. In het Nederlandse recht moet aan bepaalde vereisten voldaan zijn alvorens er recht op schadevergoeding kan bestaan. Dat geldt al helemaal bij gestelde psychische schade.

De uitvoerder mocht het beroep op de vrije advocaatkeuze afwijzen

3.3 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het beroep op de vrije advocaatkeuze (en de daarmee gepaarde gaande kostenvergoeding) mocht afwijzen. De commissie heeft immers uit de stukken in het dossier niet kunnen afleiden dat de advocaat een gerechtelijke procedure moest voeren, hetgeen vereist is voor het bestaan van een recht op kosten-vergoeding (nr. 2.1 hiervoor). Het geschil met de werkgever is buitenrechtelijk opgelost (nr. 2.14 hiervoor) en kon dus kennelijk ook zo worden opgelost.

3.4 Uit de e-mail van de advocaat van 24 juni 2024 (nr. 2.12 hiervoor) kan de commissie geen noodzaak tot het voeren van een procedure afleiden. De uitvoerder wijst er naar het oordeel van de commissie terecht op dat het loon van de consument werd doorbetaald. Het voeren van verdere (buitengerechtelijke) onderhandelingen met de werkgever lag voor de hand.

3.5 De commissie ziet in het dossier dat bij Kifid is ingediend wel grond voor de onvrede van de consument; er zal althans niet zomaar twee keer een andere interne behandelaar door de uitvoerder zijn aangewezen.

De uitvoerder heeft bij brief van 4 januari 2024 ook excuses aangeboden voor de problemen die de consument heeft ondervonden bij het in contact komen met een leidinggevende.

3.6 Niet is gebleken echter dat de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend van zodanig lage kwaliteit was dat de consument niet anders kon dan het (op eigen kosten) aanzoeken van een externe advocaat.

De uitvoerder heeft de geschillenregeling aangeboden

3.7 De consument heeft de uitvoerder gevraagd om een boete te vorderen van de werkgever. De uitvoerder heeft het standpunt ingenomen dat het vorderen van een boete niet haalbaar is.

3.8 De commissie overweegt op dit punt dat het de uitvoerder vrij staat om in een zaak een standpunt in te nemen over de aanpak en de haalbaarheid van een geschil. De verzekerde mag het op zijn beurt niet eens zijn met het standpunt van de uitvoerder. Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de aanpak van de uitvoerder, is de geschillen-regeling bedoeld, die in de verzekeringsvoorwaarden is omschreven (zie ook art. 4:68 Wet op het financieel toezicht).

3.9 De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden (nr. 2.4 hiervoor). De consument heeft hiervan echter geen gebruik gemaakt. Daarom kan op dit punt dus ook geen tekortkoming van de uitvoerder worden aangenomen.

Tussenconclusie

3.10 De commissie voelt met de consument mee en ziet grond voor de ontevredenheid van de consument, maar moet haar teleurstellen; niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verlening van de rechtsbijstand.

Alle advocaatkosten lijken al te zijn vergoed

3.11 De uitvoerder heeft zich bereid verklaard om de redelijke en noodzakelijke kosten van de advocaat te vergoeden, maar heeft er daarbij op gewezen dat tot op heden niet is gebleken dat de consument bedragen heeft betaald aan de advocaat die niet zijn vergoed in het kader van de vaststellingsovereenkomst met de werkgever. Met andere woorden: volgens de uitvoerder zijn alle advocaatkosten reeds vergoed.

3.12 De commissie deelt dat standpunt. Uit de door de consument overgelegde rekening-afschriften blijkt dat zij in totaal een bedrag van € 2.337,46 aan advocaatkosten heeft betaald. Desgevraagd heeft de consument bevestigd dat zij alleen factuurnummer 6 (€ 2.337,46) heeft betaald en dat de overige bedragen door de werkgever zijn vergoed. Echter, factuur 6 is aan de werkgever gericht en lijkt een creditfactuur te zijn.

3.13 Kortom, niet is gebleken dat de consument advocaatkosten heeft gemaakt die niet door de werkgever zijn vergoed.

Mislopen hogere vergoeding

3.14 De commissie begrijpt uit het bericht van de consument van 6 april 2025 dat de gevorderde financiële compensatie vooral ziet op het mislopen van een hogere vergoeding. Het is de commissie echter niet duidelijk welk bedrag de consument van de werkgever had willen ontvangen en of de werkgever bereid zou zijn geweest de consument daarin tegemoet te komen. De consument heeft op zich uiteindelijk de bijstand gehad van een advocaat. De vraag dient zich aan waarom de advocaat dan niet een hoger bedrag heeft bewerkstelligd voor de consument. De commissie ziet in het dossier niet terug dat dit komt door toedoen van de uitvoerder.

Schade door stress

3.15 De consument maakt er in haar brieven melding van dat zij veel stress heeft ondervonden van de rechtsbijstandverlening door de uitvoerder. De commissie kan deze schadepost echter niet toewijzen, aangezien geen tekortkoming van de uitvoerder kan worden aangenomen. Bovendien komt psychische schade door stress slechts in uitzonderlijke gevallen voor vergoeding in aanmerking.

Slotsom

3.16 De commissie voelt met de consument mee, maar kan geen tekortkoming van de uitvoerder aannemen en ziet geen schade die (nog) voor vergoeding in aanmerking komt.

Conclusie

3.17 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering zal worden afgewezen

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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