Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1095

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, kantoorhoudend te Leusden, 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 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 repliek van de consument met aanvulling daarop en 5) de dupliek 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 zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder op 10 oktober 2025 verzocht om hem rechtsbijstand te verlenen in een conflict over de re-integratie. De uitvoerder heeft de consument op 17 oktober 2025 verwezen naar DAS omdat de relevante gebeurtenissen van het conflict hebben plaatsgevonden in de periode dat DAS de uitvoerder was van de rechtsbijstandverzekering.
De consument is het hier niet mee eens. Hij vindt dat de feitelijke oorzaak pas op 24 september 2025 is ontstaan door een onjuiste rapportage van de arbodienst. Daarnaast vindt de consument dat de uitvoerder grensoverschrijdend heeft gehandeld door herhaaldelijk telefonisch contact te forceren en aan te dringen op overdracht van het dossier aan DAS.
De consument vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent en een schadevergoeding van € 1.500,- aan hem betaalt, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 23 oktober 2025.
De commissie is van oordeel dat de uitvoerder mocht verwijzen naar DAS. De commissie wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

Niet is komen vast te staan dat de verwijzingen van de uitvoerder onterecht waren

3.1 De commissie is van oordeel dat uit de overgelegde stukken niet blijkt dat de verwijzingen van de uitvoerder naar DAS onterecht waren. Uit de melding van 10 oktober 2025 volgt dat de consument sinds februari 2024 arbeidsongeschikt was en dat in de periode van april tot en met oktober 2024 sprake was van een duidelijk kantelpunt in de arbeidsrelatie. Volgens de consument waren er toen signalen dat terugkeer niet reëel was en dat de samenwerking was verstoord. Tot 1 oktober 2025 was DAS de uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering. Vanaf 1 oktober 2025 heeft de verzekeraar de uitvoering aan de uitvoerder overgedragen. Nu de relevante feiten en omstandigheden zich voordeden in de periode dat DAS de rechtsbijstand uitvoerde, lag de verwijzing van de uitvoerder naar DAS voor de beoordeling van de zaak voor de hand.

3.2 Bovendien heeft de uitvoerder de consument binnen één week na de melding verwezen naar DAS en daarbij aangeboden de melding, na toestemming van de consument, door te sturen naar DAS. In latere e-mails heeft de uitvoerder zelfs aangeboden om de zaak met de hoogste prioriteit door te sturen naar DAS. Gelet op het belang van een tijdige beoordeling en het verkrijgen van duidelijkheid over de dekking, had het voor de hand gelegen dat de consument van dit aanbod gebruik zou maken. In dat geval had de uitvoerder contact met DAS kunnen opnemen om te bevorderen dat de consument op korte termijn duidelijkheid zou krijgen over de dekking op de rechtsbijstandverzekering. Maar de consument heeft geen gebruik gemaakt van het aanbod van de uitvoerder. Evenmin heeft hij het conflict zelf bij DAS gemeld. Het is dus niet gebleken dat DAS dekking heeft geweigerd voor het conflict over de re-integratie.

3.3 In februari 2026 heeft de consument de uitvoerder verzocht om hem rechtsbijstand te verlenen voor een conflict met zijn werkgever naar aanleiding van een aansprakelijkstelling op 22 januari 2026. De uitvoerder heeft de consument op 16 februari 2026 verwezen naar DAS omdat er sprake was van een voortzetting van het conflict over de re-integratie. De consument heeft het conflict over de aansprakelijkstelling in februari 2026 bij DAS gemeld. Uit de door de consument overgelegde stukken is gebleken dat DAS aanvankelijk dekking voor dat conflict afwees. Uit de daaropvolgende mailwisseling blijkt dat DAS alsnog dekking heeft verleend voor de aansprakelijkstelling en daarvoor een juridisch specialist heeft aangesteld. Uit de e-mails van de juridisch specialist maakt de commissie bovendien op dat DAS de consument ook rechtsbijstand verleent bij de beëindiging van zijn arbeidsovereenkomst door de werkgever. Dat DAS dekking heeft verleend voor de aansprakelijkstelling en de beëindiging van de arbeidsovereenkomst, ondersteunt het standpunt van de uitvoerder dat het verzoek om rechtsbijstand voor het conflict over de re-integratie bij DAS moest worden ingediend.

3.4 Onder deze omstandigheden kan niet worden geconcludeerd dat de verwijzingen van de uitvoerder naar DAS onterecht waren.

De commissie kan niet vaststellen dat de verwijzingen van de uitvoerder naar DAS niet stroken met wat tijdens de telefoongesprekken voor 17 oktober 2025 is besproken

3.5 De consument stelt dat de verwijzingen van de uitvoerder naar DAS niet stroken met wat hij met de uitvoerder heeft besproken tijdens telefoongesprekken voor 17 oktober 2025. De consument heeft een afbeelding van zijn belgeschiedenis overgelegd waaruit is af te leiden dat er voor 17 oktober 2025 meerdere oproepen hebben plaatsgevonden. Uit deze afbeelding kan echter niet worden afgeleid wat er tijdens de oproepen is besproken. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de uitvoerder eerder een standpunt heeft ingenomen dat onverenigbaar is met de verwijzingen naar DAS.

De uitvoerder heeft de consument gebeld terwijl hij heeft verzocht om niet te bellen

3.6 De consument voert verder nog aan dat de manier waarop de uitvoerder hem heeft benaderd, waaronder het uitoefenen van telefonische druk en het negeren van zijn grenzen, onacceptabel en onzorgvuldig was. De consument stelt dat de voortdurende onzekerheid en emotionele belasting hebben geleid tot verminderd herstelvermogen en verlies aan vertrouwen. Al in zijn klacht van 20 oktober 2025, en mogelijk zelfs daarvoor, heeft de consument aan de uitvoerder kenbaar gemaakt dat telefonisch contact vanwege urgentie, stress en medische beperkingen niet mogelijk was. Gebleken is dat de uitvoerder op 22 oktober 2025 toch telefonisch contact heeft gezocht met de consument. De commissie kan zich voorstellen dat de consument dit als onwenselijk heeft ervaren en betreurt dat de uitvoerder geen rekening heeft gehouden met het verzoek om niet te bellen.

Geen grond voor toewijzing van de vorderingen

3.7 Gebleken is dat DAS rechtshulp heeft verleend voor de aansprakelijkstelling en de beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Door niet in te gaan op het aanbod van de uitvoerder om het conflict over de re-integratie bij DAS te melden en het conflict ook niet zelf aan DAS voor te leggen, heeft de consument de mogelijkheid om op korte termijn duidelijkheid over de dekking te verkrijgen onbenut gelaten. De gevolgen van die onduidelijkheid kunnen onder deze omstandigheden niet worden toegerekend aan de uitvoerder.

3.8 Hoewel de uitvoerder het verzoek om geen telefonisch contact op te nemen niet heeft gerespecteerd, ziet de commissie onvoldoende grond om de vorderingen toe te wijzen.

Niet is gebleken dat het telefonische contact van invloed is geweest op de beoordeling van het verzoek om rechtsbijstand. Ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat de door hem gestelde schade het gevolg is van het handelen van de uitvoerder.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder mocht verwijzen naar DAS. De klacht daarover is ongegrond. De klacht over het niet respecteren van het verzoek om geen telefonisch contact is gegrond, maar leidt niet tot toewijzing van de vorderingen. Wat partijen verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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