

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0945

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	26 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil met zijn werkgever. De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen omdat de gebeurtenis die tot het conflict heeft geleid niet tijdens de looptijd van verzekering heeft plaatsgevonden. De consument betwist het standpunt van de uitvoerder. De commissie is van oordeel dat de consument geen aanspraak op rechtsbijstand kan maken omdat de gebeurtenis die tot het conflict heeft geleid, is ontstaan voordat de consument de module Werk had meeverzekerd. 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de verzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

Op de verzekering zijn de Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering Versie UIRVP-02, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing.

- 2.2 De consument heeft zijn werkgever naar aanleiding van ‘*protected workplace complaints*’ op 7 juni 2025 geïnformeerd over zijn ‘*potential resignation*’. Op 10 juni 2025 heeft de consument daadwerkelijk zijn ontslag ingediend.
- 2.3 Op 12 juni 2025 heeft de consument de werkgever meegedeeld dat hij terug wilde komen op het ontslag. Volgens de consument heeft hij uit emotie en te gehaast gehandeld. De werkgever heeft het verzoek van de consument om het ontslag in te trekken op 13 juni 2025 afgewezen.
- 2.4 De consument heeft op 20 juni 2025 de verzekering uitgebreid met de module Werk.
- 2.5 Op dezelfde dag (20 juni 2025) heeft een overleg tussen de consument en zijn werkgever plaatsgevonden. In vervolg op dat overleg heeft de werkgever de consument tot aan zijn laatste werkdag vrijgesteld van alle werkzaamheden:

“Referring back to your up-coming resignation dated June 7th and your final resignation dated June 10th we hereby once again confirm that your resignation remains in place and that your last official working day with our company will be July 31st, 2025.

Considering your threatening attitude today, the management made the decision to free you from all work tasks from 20th June, 2025 15.10pm until 31st July, 2025, with full pay and conditions.

Since June 7th we have put plans in place to re-allocate our staff within the company to take over your position to avoid a disturbance to the continuance of our business.

You may not enter our building at any time without prior permission from the management, if you do so we will take steps to have you removed from the premises.”

- 2.6 De consument heeft de uitvoerder op 25 juni 2025 om rechtsbijstand verzocht in het geschil met zijn werkgever:

“Waar kunnen we je mee helpen?: Mijn werkgever weigerde onterecht mijn ingetrokken ontslag te accepteren. Toen ik mijn rechten aanhaalde, hebben ze mij als vergelding onrechtmatig geschorst. Dit volgt op een patroon van discriminatie (leeftijd/nationaliteit). Ik zoek juridische hulp om een billijke vergoeding te eisen voor dit ernstig verwijtbaar handelen.”

- 2.7 De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand per e-mail van 26 juni 2025 afgewezen, omdat de gebeurtenis die tot het conflict heeft geleid, heeft plaatsgevonden voordat de consument de module Werk had meeverzekerd.

- 2.8 Naar aanleiding van de klacht van de consument, heeft de uitvoerder op 1 juli 2025 het afwijzende standpunt gehandhaafd. Hierop heeft de consument bij de uitvoerder een vervolklacht ingediend. Omdat een verdere reactie van de uitvoerder is uitgebleven, heeft de consument de uitvoerder per e-mail van 23 juli 2025 in gebreke gesteld en de gelegenheid geboden alsnog binnen tien werkdagen op zijn vervolklacht te reageren. De uitvoerder heeft niet meer op de vervolklacht van de consument gereageerd.

De klacht en de vorderingen

- 2.9 De consument vindt dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent en de behandeling van de zaak aan een door de consument te kiezen externe advocaat uitbesteedt, met inachtneming van het kostenmaximum van € 60.000,-. Daarnaast vordert de consument dat de uitvoerder schriftelijk erkent dat de klachtafhandeling onzorgvuldig en in strijd met de geldende normen heeft plaatsgevonden. De consument vordert van de uitvoerder een bedrag van € 8.920,-, bestaande uit de gemaakte en nog te maken juridische kosten, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 11 juli 2025.
- 2.10 De consument voert ter onderbouwing van zijn vorderingen de volgende argumenten aan.
- 2.11 De schorsing door de werkgever moet worden gezien als de gebeurtenis in de zin van de voorwaarden. Het staat vast dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden nadat de module Werk van kracht was geworden. De schorsing geldt als een aparte gebeurtenis die los staat van een eerder meningsverschil, namelijk het intrekken van het ontslag. Het beroep van de uitvoerder op de uitsluitingsgrond in artikel 6 kan dan ook niet slagen.
- 2.12 Artikel 6 van de voorwaarden moet volgens de wet en de vaste jurisprudentie in het voordeel van de consument worden uitgelegd. De consument doet daarmee een beroep op de contra proferentem-regel uit artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
- 2.13 De uitvoerder is in verzuim door niet te reageren op zijn vervolklacht binnen de gestelde termijn. Daarnaast heeft de uitvoerder bij het innemen van het afwijzende standpunt de juridische argumenten van de consument genegeerd. De uitvoerder heeft zijn plicht om een beslissing deugdelijk te motiveren (analoge toepassing van artikel 3:46 Algemene wet bestuursrecht (Awb) en te handelen conform de eisen van de redelijkheid en de billijkheid (artikel 6:2 BW) geschonden.

Het verweer

- 2.14 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

Kernvraag

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument voor het gemelde geschil aanspraak kan maken op rechtsbijstand. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden zijn daarbij leidend.

Wat staat er in de voorwaarden?

- 3.2 In artikel 4 van de voorwaarden staat dat de verzekering dekking biedt bij conflicten die hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering. Ook de gebeurtenis die direct heeft geleid tot dit conflict moet hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering. Conflicten die het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis worden beschouwd als één conflict. In artikel 6 lid 1 van de voorwaarden staat dat de verzekerde geen juridische hulp van de uitvoerder krijgt als het geschil of de gebeurtenis waardoor het geschil is ontstaan, plaatsvond voor de ingangsdatum van de verzekering. Als de verzekerde de verzekering op een later tijdstip heeft uitgebreid, dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop de verzekering is afgesloten. Het begrip 'gebeurtenis' wordt in artikel 11 van de voorwaarden omschreven als een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die dezelfde feiten als oorzaak heeft. En die redelijkerwijs moet(en) worden beschouwd als de oorzaak van het conflict.

Het geschil met de werkgever valt niet onder de dekking

- 3.3 De consument stelt dat schorsing door de werkgever als de gebeurtenis moet worden gezien, zoals omschreven in de begrippenlijst (artikel 11 van de voorwaarden). Dat de schorsing heeft plaatsgevonden na de uitbreiding van de verzekering met de module Werk staat niet ter discussie. Waar het om gaat, is dat de uitvoerder de stelling van de consument betwist. Volgens de uitvoerder had de consument al voor de uitbreiding van de verzekering op 20 juni 2025 een conflict met zijn werkgever over de beëindiging van zijn arbeids-overeenkomst. De uitvoerder stelt dat de intrekking van de opzegging van de arbeids-overeenkomst door de consument de gebeurtenis is die als de oorzaak van het conflict moet worden gezien. Omdat die gebeurtenis heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de uitbreiding van de verzekering, biedt de verzekering volgens de uitvoerder daarvoor geen dekking.
- 3.4 De commissie overweegt dat tussen de consument en zijn werkgever al sprake was van een gespannen situatie. De consument heeft op 7 juni 2025 vanwege omstandigheden op werk overwogen om ontslag te nemen en vervolgens heeft hij op 10 juni 2025 daadwerkelijk zijn ontslag bij de werkgever ingediend. Twee dagen later heeft de consument de werkgever meegedeeld dat hij zijn ontslag wilde intrekken. Op 13 juni 2025 heeft de werkgever het verzoek afgewezen en de consument gehouden aan zijn ingediende ontslag.

De consument heeft de dekking van zijn verzekering op 20 juni 2025, zoals hij stelt in de ochtend van die dag, uitgebreid met de module Werk, terwijl hij op die dag in de middag een gesprek had met de werkgever. Uit het e-mailbericht van de HR-manager van de werkgever van 20 juni 2025 (19:15 uur) blijkt dat de werkgever de consument houdt aan de gedane opzegging van het dienstverband en dat 31 juli 2025 de laatste werkdag is. De consument is wegens zijn *'threatening attitude'* tijdens het gesprek vrijgesteld van werkzaamheden tot zijn laatste werkdag. Dat de schorsing heeft plaatsgevonden op het moment dat de consument de verzekering met de module Werk heeft uitgebreid, leidt er in dit geval niet toe dat de verzekering dekking biedt voor het gemelde conflict. De gebeurtenis die tot het conflict met de werkgever heeft geleid, is namelijk niet de schorsing maar de intrekking van het ontslag door de consument dan wel de beslissing van de werkgever om zijn verzoek af te wijzen en de consument te houden aan zijn opzegging van de arbeidsovereenkomst. Dit betekent dat de gebeurtenis in de zin van de voorwaarden heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de uitbreiding van de verzekering.

Contra proferentem-regel

- 3.5 Voorwaarden van een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, moeten duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consumentverzekeringnemer meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW. De consument stelt dat artikel 6 van de voorwaarden in zijn voordeel moet worden uitgelegd en dat de uitvoerder ten onrechte aan de bepaling een zo breed mogelijke interpretatie geeft. Nog daargelaten dat de consument zijn stelling niet nader heeft onderbouwd, bestaat er naar het oordeel van de commissie over de betekenis van het begrip 'gebeurtenis' geen discussie; dat is immers omschreven in artikel 11 van de voorwaarden. Waar partijen met elkaar over van mening verschillen, is de vraag welke gebeurtenis als de oorzaak van het conflict moet worden gezien. Dat betekent echter niet dat de bepaling van artikel 6 lid 1 van de voorwaarden onduidelijk of onbegrijpelijk is opgesteld of voor meerderlei uitleg vatbaar is. Er is dan ook geen aanleiding voor toepassing van de contra proferentem-regel.

Niet reageren op de vervolklacht

- 3.6 De uitvoerder heeft in zijn brief van 12 november 2025 erkend dat hij niet op de vervolklacht van de consument heeft gereageerd en dat dit niet goed was. Hiervoor heeft de uitvoerder zijn excuses aangeboden. De commissie ziet geen aanleiding om aan het niet reageren op de vervolklacht juridische consequenties te verbinden.

Het schenden van de zorg- en motiveringsplicht

- 3.7 Verder stelt de consument dat de uitvoerder zijn beslissing onvoldoende heeft gemotiveerd door slechts te volstaan met het handhaven van het afwijzende standpunt. De consument vindt dat de uitvoerder zijn beslissing deugdelijk moet motiveren en moet handelen conform de eisen van de redelijkheid en billijkheid.

Het is de commissie niet duidelijk wat de consument op dit punt precies verwacht van de uitvoerder. De uitvoerder heeft het rechtshulpverzoek van de consument afgewezen op grond van de voorwaarden en daarbij toegelicht wat volgens de uitvoerder moet worden gezien als de gebeurtenis die tot het conflict heeft geleid. Van de uitvoerder kan op dit punt niet meer worden verwacht. Het is duidelijk dat de consument het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder, maar van een schending van de zorg- of motiveringsplicht is geen sprake.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 4 en 6 onder 1 en het begrip 'Gebeurtenis(sen)' uit artikel 11 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consument worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering Versie UIRVP-02

4 Wat dekt je Rechtsbijstandverzekering?

Je bent verzekerd voor juridische hulp bij conflicten die hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. Ook de gebeurtenis die direct heeft geleid tot dit conflict moet hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. Conflicten die het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis worden beschouwd als één conflict.

6 Wat dekt je rechtsbijstandverzekering nooit?

Je krijgt geen juridische hulp van DAS, als:

1. het conflict is ontstaan vóórdat je deze verzekering bij ons afsloot. Of als de gebeurtenis waardoor je conflict ontstond, plaatsvond voordat je deze verzekering afsloot. Of toen je de verzekering afsloot had kunnen verwachten dat een conflict zou ontstaan waarvoor je juridische hulp nodig zou hebben. Heb je deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop je de verzekering afsloot;

11 Begrippenlijst

Gebeurtenis(sen)

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die dezelfde feiten als oorzaak heeft. En die redelijkerwijs moet(en) worden beschouwd als de oorzaak van het conflict.