Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1116

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans – Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Inshared, 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	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

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 en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn partner. Namens de uitvoerder was aanwezig: mevrouw [naam], adviseur klacht en kwaliteit.

1.3 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. M.L. Hendrikse en mr. A.J.J. le Poole, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand gevraagd in twee conflicten. Het eerste conflict is tegen een onderwijsinstelling waarvoor de consument al een advocaat ingeschakeld had. De uitvoerder heeft geweigerd de kosten van die advocaat te vergoeden en hij heeft ook zelf geen rechtsbijstand verleend, omdat de consument geen toestemming had gevraagd voor de inschakeling van de advocaat. Volgens de consument was sprake van spoed. Hij vordert een vergoeding van de juridische kosten die hij heeft gemaakt voor de inschakeling van de advocaat. Het tweede conflict met zijn werkgever heeft de uitvoerder in behandeling genomen en hij heeft een externe jurist ingeschakeld. Maar de consument was over die jurist niet tevreden, omdat zij te weinig ervaring zou hebben.

Hij wil dat die zaak verder wordt behandeld door een jurist van zijn keuze en dat de juridische kosten die hij heeft gemaakt worden vergoed. De uitvoerder weigert dit en stelt dat de jurist wel geschikt was. De commissie oordeelt dat de uitvoerder in beide conflicten onvoldoende rechtsbijstand heeft verleend en wijst de vorderingen toe.

3. De beoordeling

De uitvoerder had de consument rechtsbijstand moeten bieden in het onderwijsgeschil

3.1 De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend uitvoerder. De uitvoerder mocht niet volstaan met de mededeling dat die kosten van de advocaat niet werden vergoed, omdat de uitvoerder niet eerst toestemming voor de inschakeling van de advocaat had gegeven. De uitvoerder had de consument de mogelijkheid moeten geven om de zaak verder door de uitvoerder te laten behandelen, tenzij er gegronde redenen zouden zijn om daar niet toe gehouden te zijn. In dit specifieke geval is daar geen sprake van, omdat niet is gebleken dat de uitvoerder in zijn belangen is geschaad door het inschakelen van een advocaat.

3.2 Maar de uitvoerder hoeft de kosten die de consument heeft gemaakt tot de melding van het conflict op 15 september 2025 niet te vergoeden, omdat hij de uitvoerder niet om toestemming had gevraagd voor het inschakelen van de advocaat. De kosten van rechtsbijstand die de consument vanaf 15 september 2025 heeft gemaakt moet de uitvoerder wel vergoeden en wel tot het kostenmaximum waarop de consument volgens de verzekering recht heeft.

De uitvoerder moet in het conflict met de werkgever de kosten voor de rechtsbijstand vergoeden

3.3 Het lag op de weg van de uitvoerder om de consument rechtsbijstand aan te bieden in het conflict met de werkgever nadat de door de uitvoerder ingeschakelde jurist de behandeling van het dossier had beëindigd. De uitvoerder had niet mogen volstaan met de mededeling dat er geen recht bestond op vrije advocaatkeuze. Er bestond weliswaar geen recht op vrije advocaat-keuze omdat er geen sprake van een gerechtelijke of administratieve procedure, maar de uitvoerder was wel verplicht om rechtsbijstand te verlenen.

3.4 Het voorgaande zou anders kunnen zijn indien sprake was van omstandigheden op grond van redelijkerwijs niet meer van de uitvoerder kon worden verlangd de consument verder bij te staan. De uitvoerder heeft aangevoerd dat de consument vraagtekens plaatste bij de deskundigheid van de toegewezen jurist en bepaalde voorwaarden waaraan de jurist volgens hem zou moeten voldoen en dat die jurist daarom de rechtsbijstand heeft beëindigd wegens onvoldoende vertrouwen voor een constructieve samenwerking. Maar de uitvoerder heeft onvoldoende concreet gemaakt waarom verdere rechtsbijstandverlening niet meer van hem kon worden verlangd of waarom er niet langer recht bestond op rechtsbijstand onder de verzekering.

Niet gebleken is dat de consument bijvoorbeeld aanwijzingen heeft geweigerd op te volgen, verdere samenwerking met de aangewezen jurist weigerde, zich onbehoorlijk heeft gedragen of dat er sprake was van andere omstandigheden die rechtvaardigen dat de uitvoerder op grond van de verzekeringsovereenkomst geen verdere rechtsbijstand meer hoefde te verlenen.

3.5 De uitvoerder moet daarom alsnog rechtsbijstand verlenen aan de consument in het arbeidsconflict. Ook moet hij de juridische kosten vergoeden die de consument heeft gemaakt tot het moment dat de uitvoerder de rechtsbijstand hervat. De uitvoerder mag deze kosten niet ten laste van het kostenmaximum brengen, omdat de uitvoerder die had kunnen voorkomen als hij de consument zelf had bijgestaan. Gezien de gang van zaken in deze zaak vindt de commissie het niet passend dat de uitvoerder de behandeling zelf oppakt. Door de handelwijze van de uitvoerder heeft de consument de externe advocaat ingeschakeld die de behandeling heeft opgepakt. De uitvoerder moet de verdere behandeling van de zaak uitbesteden aan de advocaat die de consument al bijstaat. De te maken kosten van rechtsbijstand vanaf het moment van uitbesteding moet de uitvoerder vergoeden tot het kostenmaximum waarop de consument volgens de verzekering recht heeft.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is toegezonden:

a. in het geschil tussen de consument en de onderwijsinstelling alle door de consument gemaakte kosten van rechtsbijstand vanaf 15 september 2025 vergoedt tot het kostenmaximum waarop de consument volgens de verzekering recht heeft;

b. in het geschil tussen de consument en zijn werkgever alle kosten van rechtsbijstand aan de consument vergoedt die de consument heeft gemaakt tot het moment waarop de uitvoerder de rechtsbijstand aan de advocaat van de consument uitbesteedt en dat hij die kosten niet ten laste van het kostenmaximum brengt.

c. de behandeling van het geschil tussen de consument en zijn werkgever uitbesteedt aan de advocaat die de consument heeft ingeschakeld en die het conflict op dit moment behandelt en dat hij de te maken kosten van rechtsbijstand vanaf het moment van uitbesteding vergoedt tot het kostenmaximum waarop de consument volgens de verzekering recht heeft.

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