Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0720

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

Datum uitspraak	12 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, 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 klaagt erover dat de uitvoerder weigert om het aangepaste kostenmaximum van € 60.000,- te hanteren voor het geschil dat hij al eerder heeft gemeld. De commissie is van oordeel dat op de behandeling van de zaak het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn die op het moment van het ontstaan en het melden van het geschil gelden. Op grond daarvan geldt een kostenmaximum van € 30.000,-. Voor het overige is naar het oordeel van de commissie niet vast komen te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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 via ING Verzekeren bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de verzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 In 2019 heeft de consument de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een pensioengeschil met zijn werkgever. Waar het in de kern om gaat, is dat de consument zijn werkgever in 2019 heeft meegedeeld dat hij wilde deelnemen aan de pensioenregeling bij de werkgever. De werkgever heeft de consument daarop vanaf 1 juli 2019 als deelnemer aangemeld. De consument is echter van mening dat zijn aanvaarding van het aanbod van werkgever om deel te nemen aan de pensioenregeling terugwerkende kracht heeft, en wel tot het moment van het eerste aanbod om deel te nemen in 2005.

2.3 De uitvoerder heeft voor het gemelde geschil dekking verleend en de verdere behandeling van de zaak in augustus 2020 op verzoek van de consument aan de door hem gekozen advocaat, verder te noemen de advocaat, overgedragen. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden (Versie V3 oktober 2019), die op dat moment van toepassing waren, gold voor externe kosten een kostenmaximum van € 30.000,-.

2.4 ING Verzekeren heeft de consument bij brief van 1 november 2021 over de verlenging van de verzekering per 1 december 2021 en de wijzigingen van de verzekeringsvoorwaarden geïnformeerd. In de nieuwe verzekeringsvoorwaarden (versie 4, juli 2021) geldt voor externe kosten een maximumvergoeding van € 60.000,-.

2.5 De kantonrechter heeft bij vonnis van 24 mei 2023 de vordering van de consument afgewezen. Ook het gerechtshof heeft de consument bij arrest van 17 september 2024 in het ongelijk gesteld. De consument is door het hof veroordeeld tot betaling van de proceskosten van € 2.175,-. De uitvoerder heeft hiervan een bedrag van € 1.208,47 vergoed. Daarmee is het kostenmaximum van € 30.000,- bereikt. De consument heeft het resterende bedrag aan proceskosten van € 966,53 zelf betaald.

2.6 De consument heeft de uitvoerder op 9 oktober 2024 meegedeeld dat hij overwoog om in cassatie te gaan bij de Hoge Raad. Daarbij is de consument uitgegaan van een kostenmaximum van € 60.000,-. Uiteindelijk heeft de consument tegen het arrest van het gerechtshof geen cassatie ingesteld.

2.7 De advocaat heeft op 10 oktober 2024 namens de consument bij de uitvoerder een klacht over het gehanteerde kostenmaximum ingediend. In de brief van 18 oktober 2024 heeft de uitvoerder de vertegenwoordiger meegedeeld dat hij van mening blijft dat voor de gemelde zaak een kostenmaximum van € 30.000,- geldt. De consument heeft op 29 oktober 2024 bij de uitvoerder een vervolgklacht ingediend, omdat hij het niet eens was met de uitkomst van de klachtafhandeling. Naast de vordering strekkende tot het hanteren van een kostenmaximum van € 60.000,-, heeft de consument de uitvoerder ook verzocht om de door hem betaalde proceskosten van € 966,53 te vergoeden. De uitvoerder heeft ook in de brief van 3 december 2024 het standpunt gehandhaafd dat tussentijdse wijzigingen van de verzekeringsvoorwaarden geen invloed hebben op een lopende zaak, zodat ook het kostenmaximum van € 30.000,- ongewijzigd blijft.

De klacht en de vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de uitvoerder weigert om het kostenmaximum van € 60.000,- te hanteren voor de gemelde kwestie. Hij vordert dat de uitvoerder zijn schade vergoedt, bestaande uit het misgelopen pensioen.

2.9 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat de uitvoerder hem de gang naar de Hoge Raad onmogelijk heeft gemaakt door vast te houden aan het kostenmaximum van € 30.000,-. Het arrest van het gerechtshof is daarmee in kracht van gewijsde gegaan.

2.10 ING Verzekeringen heeft de consument schriftelijk meegedeeld dat de nieuwe voorwaarden per 1 december 2021 zouden gelden. Daarbij heeft de uitvoerder geen enkel voorbehoud gemaakt. De consument is op geen enkele wijze erover geïnformeerd dat wijzigingen van de verzekeringsvoorwaarden niet van toepassing zijn op reeds aangemelde zaken. De uitvoerder heeft ook geen toelichting gegeven waarom de nieuwe voorwaarden geen terugwerkende kracht hebben. De stelling van de uitvoerder dat het gewijzigde kostenmaximum alleen maar geldt voor geschillen die na de wijziging zijn ontstaan, is daarom onjuist en wordt niet gedragen door de verzekeringsvoorwaarden.

2.11 De uitvoerder heeft getreuzeld met het innemen van een definitief standpunt door pas op 3 december 2024 te reageren op de vervolgklacht van de consument van 29 oktober 2024. Gelet op de datum waarop het arrest van het hof in kracht van gewijsde zou gaan (17 december 2024), had de uitvoerder moeten begrijpen dat er te weinig tijd over was om de zaak nog aan de Hoge Raad voor te leggen. De consument is hiermee de kans ontnomen om te laten beoordelen of het recht correct is toegepast.

2.12 De hoogte van de financiële schade staat niet vast, omdat niet duidelijk is hoe groot het financieel belang is. Aangezien het recht zowel in eerste als in tweede aanleg niet juist is toegepast, kan het belang en dus de schade, aanzienlijk zijn.

Het verweer

2.13 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 vraag die de commissie moet beantwoorden is of de met ingang van 1 december 2021 gewijzigde verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn op het geschil waarvoor de consument in 2019 een beroep op de rechtsbijstandverzekering heeft gedaan.

Welke verzekeringsvoorwaarden zijn van toepassing?

3.2 De consument vindt dat de per 1 december 2021 geldende voorwaarden (Versie 4, juli 2021) ook van toepassing zijn op reeds gemelde zaken. De uitvoerder betwist de stelling van de consument.

3.3 In lijn met eerdere uitspraken overweegt de commissie dat op de behandeling van de zaak de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn die op het moment van het ontstaan en melden van het geschil gelden. Dat later andere, in dit geval voor wat betreft het kosten-maximum gunstigere, voorwaarden zijn gaan gelden, betekent niet dat die voorwaarden achteraf alsnog met terugwerkende kracht ook op eerder ontstane geschillen van toepassing worden.[1] Dit betekent dat de voorwaarden (Versie 4, juli 2021), die van toepassing zijn geworden per 1 december 2021, niet gelden voor het in 2019 gemelde geschil. Het kostenmaximum van € 30.000,- is na het voldoen van een deel van de proceskosten na de hoger beroepsprocedure al bereikt. De consument heeft daarom geen recht op vergoeding van de gemaakte of te maken proces- en advocaatkosten, voor zover die het kostenmaximum van € 30.000,- overstijgen.

3.4 Voor wat betreft het verwijt van de consument dat de uitvoerder hem niet heeft geïnformeerd dat gewijzigde verzekeringsvoorwaarden niet van toepassing zijn op lopende zaken, overweegt de commissie dat de uitvoerder de consument en zijn advocaat gedurende de behandeling van de gemelde zaak, onder meer in de e-mail van 20 september 2022 en de brief van 19 januari 2023, heeft geïnformeerd over de betaalde bedragen en wat er nog overbleef van het kostenmaximum van € 30.000,-. Het had voor de consument dan ook duidelijk moeten zijn dat voor de zaak niet het kostenmaximum van € 60.000,- geldt.

3.5 Dat het kostenmaximum van € 30.000,- uiteindelijk niet voldoende bleek te zijn om de proceskosten volledig te vergoeden en de kosten van een cassatieprocedure te dekken, maakt niet dat daaruit de conclusie kan worden getrokken dat de uitvoerder in de communicatie over het van toepassing zijnde kostenmaximum toerekenbaar is tekortgeschoten.

Heeft de uitvoerder te traag gereageerd?

3.6 De consument vindt dat de uitvoerder traag is geweest in het reageren op de vervolgklacht. De commissie begrijpt dit klachtonderdeel zo dat de consument stelt dat hij door toedoen van de uitvoerder geen beroep in cassatie heeft ingesteld en/of heeft kunnen instellen. De uitvoerder heeft erkend dat hij niet binnen de door de consument gestelde zeven dagen op de vervolgklacht heeft gereageerd. Hiervoor heeft de uitvoerder de consument ook zijn excuses aangeboden.

[1] Zie Kifid GC nrs. 2017-212, 2020-657, 2022-0522, 2024-0088 en 2025-0064, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie ziet geen aanleiding om aan een overschrijding van zeven dagen juridische consequenties te verbinden. Daarbij overweegt de commissie dat de uitvoerder al op 18 oktober 2024 op de klacht van de consument heeft gereageerd. De consument wist op dat moment al dat de uitvoerder voor de lopende zaak vasthield aan een kostenmaximum van € 30.000,-. Het stond de consument vrij om met die wetenschap binnen de gestelde termijn cassatie in te stellen. De juridische kosten van die procedure zouden echter wel voor zijn rekening blijven.

De schade

3.7 De consument wil van de uitvoerder een bedrag ontvangen als compensatie voor het mislopen van het pensioen. Nog daargelaten dat de hoogte van de schade van de consument niet is komen vast te staan, heeft de commissie hiervoor al geoordeeld dat de consument voor het gemelde geschil geen aanspraak kan maken op het kostenmaximum van € 60.000,- en dat het te laat reageren op de vervolgklacht voor de consument geen belemmering vormde om zelf cassatie in te stellen bij de Hoge Raad.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering wordt afgewezen. De overige door partijen ingebrachte argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

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