Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1120

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en wet- en regelgeving

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 van 11 maart 2026, 17 maart 2026, 19 april 2026, 13 juli 2026 en 25 juli 2026; 3) de reactie van de verzekeraar van 20 april 2026 en 4) het verweerschrift van de verzekeraar.

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. De kern

De consument heeft vanwege een geschil met het UWV over de hoogte van zijn dagloon een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering. Omdat de uitvoerder van de rechtsbijstand-verzekering de consument geen rechtsbijstand wilde verlenen, heeft de consument contact opgenomen met de verzekeraar. De consument stelt dat de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen tegenover hem niet is nagekomen omdat de verzekeraar heeft geweigerd de geschillenregeling toe te passen en een externe advocaat toe te wijzen. Ook heeft de verzekeraar bij de klachtbehandeling onjuiste verzekeringsvoorwaarden gehanteerd en heeft de verzekeraar zijn zorgplicht geschonden omdat hij de klacht zonder toetsing aan de verzekerings-voorwaarden heeft doorverwezen naar de uitvoerder. De consument vordert een schade-vergoeding van € 10.000,- en ook de wettelijke rente vanaf 8 november 2025 over dit bedrag. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen en zorgplicht niet heeft geschonden. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De verzekeraar heeft zijn contractuele verplichtingen tegenover de consument niet geschonden

3.1 De consument stelt dat de verzekeraar heeft geweigerd de geschillenregeling toe te passen en een externe advocaat toe te wijzen. Hierdoor heeft de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen tegenover de consument geschonden. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen heeft geschonden. Uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden volgt dat de rechtsbijstand moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie als een verzekeraar naast rechtsbijstandverzekeringen ook andere soorten verzekeringen aanbiedt.[1] Dit volgt ook uit de wetgeving.[2] Omdat de verzekeraar naast rechtsbijstandverzekeringen ook andere soorten verzekeringen verkoopt, heeft de verzekeraar de rechtsbijstandverlening overgelaten aan Brandmeester Advocaten en Juristen B.V., verder te noemen de uitvoerder. De verzekeraar voldoet hiermee aan de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en de wetgeving.

3.2 Daarnaast volgt uit artikel 1.6 van de toepasselijke voorwaarden dat de uitvoerder het soms nodig vindt om een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. De consument kan er dan voor kiezen zich te laten bijstaan door een externe advocaat. In dat geval geeft de uitvoerder de opdracht aan de externe advocaat. Als er tussen de consument en de uitvoerder een geschil ontstaat over het inschakelen van een externe advocaat dan kan de consument hierover een klacht bij de uitvoerder indienen. Hetzelfde geldt voor geschillen over de toepassing van de geschillenregeling. Uit artikel 4.4 volgt dat een verzekerde een beroep kan doen op de geschillenregeling als de verzekerde het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de redelijke kans van slagen dan wel de verdere juridische aanpak van de uitvoerder. De uitvoerder schakelt in zo'n geval een bindend adviseur in. De bevoegdheid tot het inschakelen van een externe advocaat en het toepassen van de geschillenregeling ligt volgens de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden dus bij de uitvoerder en niet bij de verzekeraar, zodat de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen niet geschonden heeft.

De verzekeraar heeft zijn zorgplicht tegenover de consument niet geschonden

3.3 De consument stelt dat de verzekeraar bij de klachtbehandeling onjuiste verzekerings-voorwaarden heeft gehanteerd. Daarnaast stelt hij dat hij van de verzekeraar mocht verwachten dat hij zou toetsen of de verzekeringsvoorwaarden juist door de uitvoerder toegepast waren. Omdat de verzekeraar de consument alleen heeft doorverwezen naar de uitvoerder heeft de verzekeraar niet aan zijn zorgplicht voldaan.

3.4 De commissie is van oordeel dat van een zorgplichtschending geen sprake is.

---

[1] Artikel 1.3 van de Aanvullende Voorwaarden Versie 1.0.
[2] Artikel 4:65 lid 2 sub a Wet op het financieel toezicht.

Allereerst heeft de verzekeraar het toepassen en toesturen van de onjuiste verzekeringsvoorwaarden hersteld door aan de consument alsnog de juiste voorwaarden toe te sturen. Nu in beide voorwaarden een identieke klachtenregeling is opgenomen, heeft de door de verzekeraar gemaakte fout geen gevolgen gehad voor de klachtafhandeling. Daarnaast kan de verzekeraar op grond van de toepasselijke polisvoorwaarden en de wetgeving zoals genomen in punt 3.1 geen inhoudelijke beoordeling geven over de rechtsbijstandverlening door de uitvoerder. De consument is gehouden hierover een afzonderlijke klacht bij de uitvoerder in te dienen.

De commissie beoordeelt niet of sprake is van schade

3.5 De commissie komt niet toe aan de vraag of sprake is van schade, omdat hiervoor is vastgesteld dat de verzekeraar zijn contractuele verplichtingen en zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden.

Het aanpassen van het bankrekeningnummer van de consument is niet goed gegaan bij de verzekeraar, maar de consument heeft hierdoor geen schade geleden

3.6 De consument stelt dat de verzekeraar zijn administratie niet op orde heeft omdat het meerdere maanden heeft geduurd voordat een wijziging van zijn bankrekeningnummer was verwerkt en de automatische incasso was geactiveerd. De verzekeraar heeft erkend dat sprake is geweest van enige vertraging bij het doorvoeren van deze wijziging. Als gevolg daarvan zijn ook de premiebetalingen later geïncasseerd.

3.7 De commissie is van oordeel dat van een verzekeraar mag worden verwacht dat hij zijn administratie zorgvuldig uitvoert en wijzigingen, zoals een aanpassing van een bankrekeningnummer, binnen een redelijke termijn verwerkt. Daaraan heeft de verzekeraar niet voldaan omdat de wijziging en het activeren van de automatische incasso maanden heeft geduurd. Deze tekortkoming heeft er echter niet toe geleid dat de consument schade heeft geleden. Vast staat dat de vertraging geen gevolgen heeft gehad voor de dekking van de verzekering. De rechtsbijstandverzekering is niet opgeschort geweest en de consument heeft onverminderd een beroep op zijn verzekering kunnen doen. Daarom ziet de commissie geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Privé Pakket Online Rechtsbijstand Natura Particulier
Aanvullende Voorwaarden Versie 1.0

1.3 Wie voert de rechtsbijstand uit?
Voor deze verzekering werken wij samen met het geheel onafhankelijke Brandmeester Advocaten en Juristen BV (kort: BrandMR). Wij mogen zelf geen rechtsbijstand verlenen op grond van een rechtsbijstandverzekering als wij daarnaast ook andere soorten verzekeringen verkopen. Dat is bepaald in Europese regelgeving. Een verzekeraar moet zich uitsluitend op rechtsbijstandverlening richten of rechtsbijstandverlening overlaten aan een onafhankelijke organisatie. Daarmee voorkomen we belangenconflicten tussen u en ons.

Wij garanderen dat BrandMR:
- de verplichtingen uit de voorwaarden nakomt;
- volledig onafhankelijke rechtsbijstand verleent.

1.6 Hoe wordt rechtsbijstand verleend?
(...)
Inschakeling rechtshulpverlener of advocaat buiten BrandMR
Soms vindt BrandMR het nodig om een gerechtelijke procedure of administratieve procedure te voeren. Ook dan heeft u er met het Natura product voor gekozen om geholpen te worden door een BrandMR advocaat of jurist. Als een rechtshulpverlener van BrandMR u rechtshulp verleent, komen de kosten van rechtshulpverlening voor 100% voor vergoeding in aanmerking. Wilt u toch dat een externe rechtshulpverlener voor u procedeert, dan geldt dat BrandMR niet alle kosten vergoedt (zie artikel 1.11).

Per zaak schakelt BrandMR altijd maar één keer een externe rechtshulpverlener in. Wilt u meer externe rechtshulpverleners, of overstappen op een andere externe rechtshulpverlener? Dan vallen de kosten hiervan niet onder de dekking van uw verzekering.

Is een Nederlandse rechter bevoegd om uw zaak te behandelen? Dan kunt u alleen een externe rechtshulpverlener kiezen die in Nederland staat ingeschreven of die in Nederland een kantoor heeft. Is een buitenlandse rechter bevoegd om uw zaak te behandelen? Dan kunt u alleen een externe rechtshulpverlener kiezen die bij het gerecht in dat land staat ingeschreven of die bevoegd is om daar processen te voeren.

Als u kiest voor een externe rechtshulpverlener kunt u er later niet meer voor kiezen om uw zaak (verder) te laten behandelen door een medewerker van BrandMR. En u mag een externe rechtshulpverlener niet zelf inschakelen; alleen BrandMR mag dit doen. Als u toch buiten BrandMR om iemand inschakelt, moet u de kosten zelf betalen.

BrandMR is niet aansprakelijk en verantwoordelijk voor de manier waarop een externe rechtshulpverlener zijn diensten verricht en u moet BrandMR op de hoogte houden van de inhoud en voortgang van de zaak. Wil deze rechtshulpverlener werkzaamheden verrichten of rechtsmiddelen toepassen die niet met BrandMR zijn afgesproken? Dan moet u of de rechtshulpverlener daarvoor toestemming vragen aan BrandMR. Zonder deze toestemming worden de kosten niet vergoed.
(...)

4.4 Hoe werkt de geschillenregeling en welke voorwaarden gelden er?
Bent u het niet eens met het standpunt van BrandMR over de redelijke kans van slagen? Of over de verdere juridische aanpak van de zaak door BrandMR? Dan kunt u eenmalig een beroep doen op de geschillenregeling. Er wordt dan een bindend advies uitgebracht door een externe Nederlandse advocaat (bindend adviseur) zoals hierna omschreven. De bindend adviseur brengt dan een advies uit dat voor zowel BrandMR als u bindend is. Dit advies geeft antwoord op de vraag of het juridisch eindstandpunt van BrandMR juist is. Het advies kan ook antwoord geven op de vraag of de verdere juridische aanpak die BrandMR heeft voorgesteld juist is. Hieronder leest u uit welke stappen de regeling bestaat.

1. Na overleg met u maakt BrandMR een brief. Daarin formuleert BrandMR precies uw standpunt en het standpunt van BrandMR. BrandMR vraagt u in verband hiermee om schriftelijk te motiveren waarom u het niet eens bent met BrandMR.
2. BrandMR vraagt de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont om een gespecialiseerde advocaat als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied waarover uw zaak gaat. Deze kennis en ervaring kunnen bijvoorbeeld blijken uit het lidmaatschap van een vereniging voor advocaten die in een bepaald rechtsgebied zijn gespecialiseerd. De bindend adviseur is nooit de advocaat die als belangenbehartiger voor u bij de zaak betrokken is of was.
3. BrandMR schakelt de bindend adviseur in.
4. BrandMR stuurt de onder 1 genoemde brief naar de bindend adviseur. Ook krijgt deze van BrandMR alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
5. De bindend adviseur beslist op basis van de bij 4 bedoelde stukken. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Als hij behoefte heeft aan meer of andere informatie, moet hij zijn opdracht beëindigen. BrandMR neemt dan haar standpunt in heroverweging. Blijft BrandMR bij haar standpunt, dan kunt u opnieuw een beroep doen op de geschillenregeling.
6. BrandMR betaalt de kosten van het advies van de bindend adviseur. De kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat BrandMR vergoedt, ongeacht de uitkomst.

(...)

In welke gevallen kunt u geen beroep doen op de geschillenregeling?
De geschillenregeling is onder meer niet van toepassing voor:

- de beoordeling van de vraag of uw verzekering dekking biedt;
- het achteraf beoordelen of BrandMR, of de advocaat die BrandMR heeft ingeschakeld, de zaak goed heeft behandeld of juist is tekortgeschoten;
- een oordeel over de behandeling van een zaak door een externe advocaat;
- een oordeel over de inschatting van de kans van slagen door een externe advocaat;
- een oordeel over vergoeding van kosten van rechtsbijstand nadat u een zaak buiten BrandMR om heeft voortgezet zonder toestemming van BrandMR, en waarvoor u geen beroep heeft gedaan op de geschillenregeling.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 4:65 lid 2 sub a Wet op het financieel toezicht (Wft)
Een rechtsbijstandverzekeraar die naast de branche Rechtsbijstand een andere branche uitoefent:

a. Vertrouwt de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toe aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en vermeldt dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking.