Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1147

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

Datum uitspraak	9 november 2026
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	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 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 zij partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in mei 2025 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een conflict met een telecomprovider over zijn glasvezelabonnement. De uitvoerder heeft de rechtsbijstand voor dit conflict afgekocht tegen finale kwijting. In maart 2026 heeft de consument opnieuw een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan omdat hij het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten wilde vernietigen. De uitvoerder weigerde rechtsbijstand te bieden omdat hij het conflict met de telecomprovider al heeft afgekocht. De consument is het niet eens met de afwijzing van de uitvoerder. Hij vordert primair dat de uitvoerder alsnog dekking biedt om het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten te vernietigen en subsidiair een passende compensatie. De consument wordt gedeeltelijk in het gelijkgesteld.

3. De beoordeling

Het conflict dat in mei 2025 was afgekocht

3.1 Het in mei 2025 gemelde conflict ziet op de glasvezelaansluiting die niet door de telecomprovider was gerealiseerd, de onduidelijkheid daarover en de verhoging van het maandbedrag. Daarnaast stelde de consument dat de telecomprovider hem onvoldoende informatie over de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden had verstrekt. De consument wilde de telecomprovider houden aan de oorspronkelijk overeengekomen maandprijs van € 35,- dan wel de mogelijkheid hebben om kosteloos over te stappen naar een andere aanbieder. In mei 2025 hebben de consument en de uitvoerder afspraken gemaakt om de (verdere) rechtsbijstand voor dit specifieke conflict af te kopen.

Het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten ziet op het in mei 2025 gemelde conflict én op het conflict over de beëindiging van het abonnement bij de telecomprovider.

3.2 De consument heeft het conflict met de telecomprovider aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten voorgelegd. Op 13 februari 2026 heeft de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten de vorderingen van de consument met een bindend advies afgewezen. Hierna heeft de consument de uitvoerder verzocht om hem rechtsbijstand te bieden om dat bindend advies te vernietigen.

3.3 Uit het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten blijkt dat de consument ook een conflict met de telecomprovider had over het beëindigen van het abonnement. De consument had meerdere dagen geen internet en vorderde daarvoor een vergoeding van de telecomprovider. Het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten ziet *zowel* op het conflict dat in mei 2025 was gemeld *als* op het conflict over de beëindiging van het abonnement bij de telecomprovider.

Geen dekking voor de vernietiging van het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten over het in mei 2025 gemelde conflict

3.4 De consument voert aan dat er (procedurele) gebreken kleven aan het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten waardoor er sprake is van een ander conflict dan het in mei 2025 gemelde conflict. Hierin volgt de commissie hem niet want van een ander conflict is geen sprake. Het bindend advies gaat nog steeds over het in mei 2025 gemelde conflict. Omdat de consument het daarmee niet eens is, wil hij dat bindend advies vernietigen. Dat voor de vernietiging andere (procedurele) argumenten worden aangevoerd, maakt nog niet dat er sprake is van een ander conflict. Het gaat nog steeds om het in mei 2025 gemelde conflict met de telecomprovider en de aanspraak op (verdere) rechtsbijstand voor dat conflict was door middel van de gemaakte afspraken afgekocht. Gelet op de gesloten overeenkomst en de verleende finale kwijting kan de consument geen aanspraak maken op (verdere) rechtsbijstand voor het in mei 2025 gemelde conflict met de telecomprovider.

Dit betekent dat de consument ook geen aanspraak heeft op rechtsbijstand voor de vernietiging van het bindend advies, voor zover dat advies betrekking heeft op het in mei 2025 gemelde conflict.

3.5 De commissie kan de consument evenmin volgen in zijn verwijt dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand in 2026 in een zeer laat stadium heeft afgewezen. De consument was al sinds mei 2025 bekend met de gemaakte afspraken, zodat het afwijzende standpunt van de uitvoerder ten aanzien van het in mei 2025 gemelde conflict voor hem niet onverwacht kon zijn. Bovendien heeft de uitvoerder in 2026 dekking verleend met de aantekening dat het dekkingsstandpunt kan wijzigen bij nieuwe informatie.

De uitvoerder heeft ten onrechte dekking geweigerd voor de vernietiging van het bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten over de beëindiging van het abonnement

3.6 De in mei 2025 gemaakte afspraken zien specifiek op het conflict dat in mei 2025 was gemeld. Niet is gebleken dat de gemaakte afspraken mede betrekking hebben op het conflict over de beëindiging van het abonnement bij de telecomprovider. Daarbij is onder punt 4 van de gemaakte afspraken uitdrukkelijk bepaald dat de consument nog steeds een beroep kan doen op de rechtsbijstandverzekering bij het ontstaan van een *ander* conflict. Naar het oordeel van de commissie valt het conflict over de beëindiging van het abonnement niet onder de verleende kwijting. De uitvoerder heeft daarom ten onrechte dekking geweigerd voor dat conflict.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat de uitvoerder het verzoek om vernietiging van het bindend advies slechts gedeeltelijk mocht afwijzen. Voor zover het verzoek betrekking heeft op het in mei 2025 gemelde conflict, hoefde de uitvoerder geen dekking te verlenen omdat de aanspraak op (verdere) rechtsbijstand voor dat conflict was afgekocht. Voor zover het verzoek ziet op het conflict met de telecomprovider over de beëindiging van het abonnement, is die afwijzing onterecht. De primaire vordering tot het verlenen van dekking zal de commissie op dit punt toewijzen. Omdat de primaire vordering gedeeltelijk wordt toegewezen, moet de commissie ook een oordeel geven over de subsidiaire vordering. Deze laatste vordering wijst de commissie af omdat de consument die vordering niet voldoende heeft onderbouwd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd met inachtneming van de geldende voorwaarden dekking moet verlenen voor de vernietiging van het bindend advies voor zover dat ziet op het conflict met de telecomprovider over de beëindiging van het abonnement. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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