

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0969

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

Datum uitspraak	25 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	De Vereende N.V., gevestigd te Den Haag, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Brandmeester Advocaten en Juristen B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende stukken 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. De kern

De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil over een verkeersongeval, waarbij hij onder andere letselschade heeft opgelopen. Na klachten van de consument over de behandeling heeft de uitvoerder de zaak aan een interne advocaat overgedragen. De advocaat heeft na enige tijd de opdracht aan de uitvoerder teruggegeven. De uitvoerder heeft de consument vervolgens meegedeeld dat de rechtsbijstand in deze zaak direct eindigt, omdat de consument onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, ondanks verzoeken en waarschuwingen met andere betrokkenen bij de afwikkeling van de letselschade blijft communiceren, veeleisend is en zich dreigend opstelt als hem een bericht tegenvalt. De consument betwist de aantijgingen en vordert dat de uitvoerder de zaak afkoopt of de rechtsbijstand verleent. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en wijst zijn vorderingen af.

3. De beoordeling

De consument heeft niet voldaan aan zijn verplichtingen

- 3.1 De uitvoerder heeft telefoonnotities overgelegd waarin staat dat de consument zich tegenover de medewerkers van de uitvoerder dwingend en dreigend heeft opgesteld en tegen hen heeft geschreeuwd en gescholden. De consument betwist de aantijgingen en stelt dat inhoud van de telefoonnotities onjuist dan wel gemanipuleerd zijn. Wat daarvan zij, uit de stukken van het dossier blijkt dat de consument ondanks de waarschuwingen van de advocaat de aanwijzingen niet heeft opgevolgd en daarmee de belangen van de uitvoerder heeft geschaad.
- 3.2 Door ondanks de waarschuwingen van de advocaat de aanwijzingen niet op te volgen heeft de consument niet voldaan aan de in de hoofdstukken 2 en 4 van de voorwaarden genoemde verplichtingen. Daarin is bepaald dat een verzekerde verplicht is om de aanwijzingen van de uitvoerder of de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat op te volgen, de tegenpartij niet zonder overleg met de uitvoerder of de advocaat te benaderen en geen activiteiten te ondernemen die de belangen van de uitvoerder kunnen schaden.
- 3.3 De consument heeft tegen de behandelaar van de schaderegelaar een klacht ingediend, terwijl de advocaat hem dit heeft afgeraden. Verder heeft de advocaat de consument op 19 maart 2024 gewaarschuwd omdat de consument steeds in contact treedt met de bij de afwikkeling van de zaak betrokken partijen. Dat de consument het advies van de advocaat niet opvolgt, blijkt ook uit de reactie van de advocaat op de mededeling van de consument dat hij een kort geding aanhangig wilde maken. Ondanks de reactie van de advocaat van 23 april 2024 dat een kort geding zonder afstemming met hem geen optie, heeft de consument de advocaat de volgende dag meegedeeld dat hij vrijwel zeker die stap wil maken. De advocaat heeft de consument op 25 april 2024 erop gewezen dat een kort geding niet zinvol en zelfs contraproductief is. Als de consument toch besluit om zelfstandig een kort geding te voeren, zal de advocaat zich moeten onttrekken aan de zaak. De consument deelde de advocaat en de uitvoerder op 6 mei 2024 mee dat hij nog steeds een kort geding wilde starten en van de uitvoerder een second opinion daarover wilde hebben. Op dezelfde dag is gebleken dat de consument in strijd met de eerder gemaakte afspraak buiten de advocaat om de directie van de schade-expert van de tegenpartij heeft benaderd waardoor het op 7 mei 2024 geplande minnelijke gesprek niet door kon gaan. De advocaat vindt dat de consument hiermee het minnelijk overleg (opnieuw) heeft bemoeilijkt en dat opnieuw een probleem is ontstaan om op te lossen. Hij heeft de consument ook laten weten dat dit wat hem betreft de allerlaatste keer is dat de consument buiten zijn weten om contact heeft met derden die direct of indirect bij de zaak betrokken zijn en die van invloed zijn op de afhandeling van de zaak. Op 8 mei 2024 heeft de advocaat (nogmaals) zijn beoordeling van de redelijke kans op succes in een kort geding gegeven en de consument meegedeeld dat hij twijfelt of hij nog wel in staat is om de belangen van de consument te behartigen.

Omdat de consument onder meer blijft herhalen dat hij een kort geding wenst en de advocaat verzoekt om eenzijdig opdrachten aan externe partijen te geven terwijl eerder is afgesproken dat dit in gezamenlijk overleg gebeurt, heeft de advocaat de consument op 13 mei 2024 geïnformeerd dat hij de behandeling van de zaak neerlegt en deze teruggeeft aan de uitvoerder. Volgens de advocaat is het vastlopen van de zaak te wijten aan het gedrag en het handelen van de consument.

- 3.4 De consument heeft door zijn handelen de belangen van de uitvoerder geschaad. Nog afgezien van het feit dat de behandeling van de zaak meer inspanning vergt, leidt het handelen van de consument tot onnodige conflicten die een mogelijke oplossing van het geschil en de verdere afhandeling van de zaak kunnen belemmeren.

Conclusie

- 3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet gehouden is om de consument in de gemelde kwestie verdere rechtsbijstand te verlenen of de zaak af te kopen. De klacht van de consument is ongegrond.

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

Hoofdstuk 2 / Wie, wat wel en wat niet verzekerd is

Wanneer is de verzekerde vanwege verkeerd handelen niet verzekerd?

De verzekerde moet zich houden aan een aantal regels. Handelt de verzekerde verkeerd en schaadt hij daarmee onze belangen of de belangen van SRK? Dan is de verzekerde in de volgende gevallen niet verzekerd.

De verzekerde:

- komt de verplichtingen van deze verzekering niet na (zie Hoofdstuk 4).
- meldt de zaak zo laat aan dat:
 - SRK zelf geen rechtsbijstand meer kan verlenen;
 - SRK alleen rechtsbijstand kan verlenen met een extra inspanning of extra kosten; – SRK onnodig proceskosten of andere kosten van rechtsbijstand zou moeten vergoeden;
 - SRK geen voor beide partijen bevredigende oplossing meer kan regelen;
 - SRK alleen met extra kosten een voor beide partijen bevredigende oplossing kan regelen.
- geeft SRK niet alle informatie die voor het juridisch geschil van belang is;
- informeert SRK onjuist of onvolledig en kan weten dat hij daarmee de behandeling van de zaak of de belangen van SRK schaadt;^t
- heeft zelf schuld door zijn eigen handelen of nalatigheid;
- heeft de gebeurtenis bewust niet voorkomen om er zelf voordeel mee te behalen;
- wordt in een strafzaak ervan verdacht dat hij een overtreding opzettelijk heeft gemaakt of is daarvoor aangeklaagd;
- schakelt een van de volgende personen in zonder dat SRK van tevoren toestemming heeft gegeven:
 - een advocaat
 - een deskundige
 - een expert
 - of een mediator;
- volgt niet de aanwijzingen op van:
 - SRK;
 - de advocaat die SRK heeft ingeschakeld;

- de deskundige die SRK heeft ingeschakeld;
 - de expert die SRK heeft ingeschakeld;
 - of de aangewezen mediator.
- benadert de tegenpartij zonder van tevoren te overleggen met:
 - SRK
 - de advocaat
 - de deskundige
 - de expert
 - of de mediator.

Hoofdstuk 4 / Afhandeling van schade

Welke verplichtingen heeft de verzekerde?

Om rechtsbijstand te krijgen moet de verzekerde zich houden aan een aantal verplichtingen. De verzekerde:

- meldt de gebeurtenis zo snel mogelijk aan SRK;
- geeft alle informatie over hoe de gebeurtenis is ontstaan. SRK beoordeelt of de verzekering geldt en of de verzekerde recht heeft op rechtsbijstand;
- houdt SRK op de hoogte van nieuwe feiten en ontwikkelingen;
- werkt goed mee met SRK, ook bij het terugvorderen van kosten; werkt ook goed mee als een advocaat of deskundige de zaak behandelt;
- onderneemt geen activiteiten die de belangen van SRK kunnen schaden;
- machtigt SRK om als enige zijn belangen te behartigen;
- treedt op verzoek van SRK op als civiele partij in een strafzaak;
- geeft zijn juiste adres aan SRK door en houdt SRK op de hoogte van adreswijzigingen.