Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1117

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Herzieningsverzoek ontvangen op	28 juli 2025
Ingediend door	De consument
Datum hersteluitspraak	2 november 2026
Aard uitspraak	Bindend advies

1. De kern

Wanneer in een uitspraak is verzuimd om te beslissen op een onderdeel van het gevorderde kan de Geschillencommissie op grond van artikel 59 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2024 haar uitspraak aanvullen. Deze hersteluitspraak hangt samen met uitspraak GC Kifid 2025-0594.

2. De procedure met betrekking tot het verzoek om aanvulling van de uitspraak

De consument heeft per e-mail van 28 juli 2025 verzocht om aanvulling van de uitspraak van de commissie in de zaak GC Kifid 2025-0594 tussen de consument en DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen de verzekeraar. De consument wenst dat de commissie alsnog uitspraak doet over zijn klachten die zien op de vrije advocaat-keuze en vergoeding van de advocatenkosten die de consument zelf heeft gemaakt (klacht 1), de klacht dat de verzekeraar niet de overeengekomen diensten heeft verricht en herhaaldelijk toerekenbaar tekort is geschoten en daarbij een gepaste financiële compensatie vast te stellen (klacht 2) en kritiek op de algemene gang van zaken voor wat betreft de in zijn ogen onredelijke doorlooptijden en kosten van de (klachten)procedure wanneer de verzekeraar dekking weigert en om die reden vaststelling dat ook daarvoor een kostenmaximum geldt (klacht 3). De consument heeft deze klachten ook genoemd in zijn klachtbrief van 8 februari 2024 die heeft geleid tot de uitspraak GC Kifid 2025-0594.

De verzekeraar heeft bij brief van 24 oktober 2025 op het verzoek gereageerd. Vervolgens heeft de consument bij brief van 24 november 2025 daarop gereageerd. De verzekeraar heeft bij brief van 7 januari 2026 op de brief van de consument gereageerd.

3. De beoordeling van het verzoek

Het verzoek is behandelbaar

3.1 De commissie ziet aanleiding om de uitspraak op grond van artikel 59 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2024 aan te vullen door in te gaan op de hiervoor genoemde punten.

3.2 Anders dan de verzekeraar stelt kan het verzoek van de consument behandeld worden. Van een termijnoverschrijding is geen sprake omdat de consument vier dagen na de uitspraak van 24 juli 2025 al per e-mail heeft aangegeven dat de commissie in haar uitspraak niet op alle klacht-onderdelen is ingegaan. Dat de aanvullende brief dateert van 21 augustus 2025 maakt in dit geval niet dat het verzoek te laat is ingediend.

Klacht 1: de vrije advocaatkeuze en vergoeding van advocatenkosten

3.3 De oorspronkelijke klacht van de consument zag onder meer op de afwijzing door de verzekeraar van het verzoek om dekking te verlenen voor het arbeidsgeschil over de werkplek-aanpassingen. De commissie heeft in haar uitspraak geoordeeld dat de verzekeraar het verzoek om rechtsbijstand niet op grond van verjaring mocht afwijzen. De verzekeraar is gehouden de aanspraak op rechtsbijstand te beoordelen met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden.

3.4 Uit de brief van de consument van 21 augustus 2025 blijkt dat de verzekeraar in navolging van de uitspraak van de commissie de zaak in behandeling heeft genomen en dat vervolgens een discussie is ontstaan over de uitbesteding van de behandeling van de zaak aan een voorkeurs-advocaat van de consument en de vergoeding van de kosten. Naar het oordeel van de commissie valt dit klachtonderdeel nu dit betrekking heeft op de periode na de uitspraak GC Kifid 2025-0594 niet onder de in vraag 59 van het reglement geboden mogelijkheid om de uitspraak aan te vullen.

3.5 Voor zover de klacht betrekking heeft op door de consument in het kader van zijn geschil waarvoor hij rechtsbijstand wilde advocaatkosten heeft zijn gemaakt, komen de redelijke advocaatkosten voor vergoeding in aanmerking vanaf de meldingsdatum bij de verzekeraar. De commissie begrijpt uit het dossier dat de verzekeraar in dit verband al kosten heeft vergoed. Nu de consument de door hem gemaakte advocatenkosten in de procedure bij Kifid niet nader heeft gespecificeerd, kan Kifid geen concreet bedrag toewijzen.

Klacht 2: de klacht dat de verzekeraar niet de overeengekomen diensten heeft verricht

3.6 Klacht 2 van de consument houdt in dat de verzekeraar op verschillende momenten herhaaldelijk in de rechtshulpverlening is tekortgeschoten en dat de medewerkers van de verzekeraar over onvoldoende kennis beschikken om rechtsbijstand te verlenen in complexe zaken.

De commissie is van oordeel dat de consument deze klachten onvoldoende heeft onderbouwd. Van de consument had mogen worden verwacht dat hij voldoende concreet zou aangeven op welke momenten dit dan is gebeurd en dat daardoor schade is ontstaan die voor vergoeding in aanmerking komt. In zoverre is dit klachtonderdeel ongegrond.

3.7 Voor zover de verzekeraar in eerste instantie heeft geweigerd om het geschil van de consument in behandeling te nemen, is de verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten. Dat heeft de commissie in de eerdere uitspraak niet met zoveel woorden benoemd, zodat zij dat hier alsnog doet. Voor wat betreft de vraag of in verband hiermee een compensatie moet worden geboden, verwijst de commissie naar 3.5 hiervoor.

Klacht 3: Onredelijke beroepstermijnen en het zelf moeten betalen van juridische kosten

3.8 De commissie begrijpt de klacht van de consument op dit punt zo dat hij het te lang vindt voordat er uitsluitsel is over zijn klacht wanneer de verzekeraar dekking weigert. Een verzekeringnemer moet namelijk eerst de interne klachtprocedure bij de verzekeraar doorlopen die erg lang kan duren waarna nog de klachtprocedure bij Kifid volgt. Gedurende deze periode moet de verzekeringnemer zelf de kosten van juridische hulp dragen. Dit kan ertoe leiden dat een verzekeringnemer zijn zaak moet laten varen omdat hij de kosten van rechtshulp niet kan betalen en wijst hij op de impact die dat op verzekerden heeft. Ook klaagt de consument over de kostenbeperking bij vrije advocaatkeuze waardoor advocaten aangeven de zaak niet binnen deze kosten te kunnen behandelen of verzekeringnemers worden gedwongen een deel van de kosten te dragen. Om die reden vindt de consument – zo begrijpt de commissie – dat het kostenmaximum ook zou moeten gelden voor de voornoemde klachtenprocedures.

3.9 Met zijn klacht uit de consument kritiek op een binnen de verzekeringsbranche geldende procedure voor het geval tussen een consument en een verzekeraar een conflict ontstaat. Die al jarenlang bestaande laagdrempelige procedure is mede ingericht om de belangen van consumenten voldoende te waarborgen. De klacht van de consument overstijgt daarmee zijn individuele belang. De commissie kan geen uitspraak doen over zaken die niet alleen de consument raken. Alleen klachten die een individueel belang van de consument vertegenwoordigen worden door de commissie behandeld. Dat betekent dat de consument deze klacht niet in behandeling kan nemen.

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