Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0661

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen de verzekeraar, 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	Vordering 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) 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 partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Volgens de consument heeft de uitvoerder in strijd met zijn zorgplicht gehandeld, omdat de uitvoerder de verzoeken van de consument om juridisch advies onjuist heeft geregistreerd; de behandeling van zijn dossier ernstig heeft vertraagd; het dossier ten onrechte als afgehandeld heeft bestempeld en de dienstverlening heeft beëindigd zonder met een oplossing te komen voor de onjuiste registraties. De consument verzoekt de uitvoerder dan ook alsnog een overzicht te verstrekken waarin zijn adviesaanvragen op een juiste manier worden weergegeven, zodat hij elders een verzekering kan afsluiten. De commissie volgt de consument niet in zijn klacht en wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie volgt de consument niet in zijn klacht, omdat uit het dossier niet volgt dat de uitvoerder de verzoeken van de consument onjuist heeft geregistreerd of de uitvoerder de behandeling van de dossiers van de consument ernstig zou hebben vertraagd of ten onrechte als afgehandeld zou hebben bestempeld. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

Niet gebleken van onjuiste meldingen

3.2 De consument geeft aan dat hij slechts drie adviesaanvragen heeft gedaan, namelijk 1) een adviesaanvraag met betrekking tot het schimmel/vochtprobleem in zijn woning, 2) een advies-aanvraag over een [energiebedrijf]-voucher en 3) een adviesaanvraag met betrekking tot een zaak tegen [overheidsinstantie]. De uitvoerder heeft volgens de consument dan ook ten onrechte vijf meldingen geregistreerd.

3.3 Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat de uitvoerder ten onrechte dossiers heeft aangemaakt. De uitvoerder heeft toegelicht dat de dossiers zijn aangemaakt naar aanleiding van meldingen van de consument. De betreffende meldingen van de consument zijn ook door de uitvoerder overgelegd. Het zijn meldingen in verband met 1) een geschil over de afwikkeling van de echtscheiding van de consument, 2) een geschil met [energiebedrijf] over de verrekening van een voucher, 3) een geschil met [overheidsinstelling] over de uitkomst van een veiligheids-onderzoek, 4) een geschil met de verkoper van zijn appartement én 5) een geschil met de VvE over problemen die hij in en aan zijn appartement ondervindt. Hoewel het in twee van de vijf gemelde zaken gaat om geschillen die betrekking hebben op de vocht/schimmelproblemen die de consument ondervindt aan zijn appartement, zijn het verschillende verzoeken om rechts-bijstand, omdat het gaat om geschillen met verschillende partijen (verkoper appartement respectievelijk VvE). Dit brengt mee dat de uitvoerder naar het oordeel van de commissie de hiervoor genoemde dossiers heeft mogen aanmaken.

Behandeling dossiers

3.4 De consument stelt verder dat de behandeling van zijn dossiers m.b.t. zijn woning meer dan 18 maanden heeft geduurd, met veel wisselingen van juristen, niet-beantwoorde e-mails, gemiste afspraken en geen vooruitgang. Daarnaast heeft de uitvoerder het dossier ten onrechte als afgehandeld bestempeld, want het probleem in de woning bestaat nog steeds.

3.5 De uitvoerder betwist de stellingen van de consument. De totale looptijd van het dossier bedroeg volgens de uitvoerder ongeveer vijf maanden, waarbij rekening moet worden gehouden met de zomervakantieperiode. Deze periode heeft geleid tot enige vertraging, omdat één van de andere eigenaren gedurende deze tijd afwezig was. Deze omstandigheid ligt volgens de uitvoerder buiten zijn invloedssfeer en kan hem daarom niet worden aangerekend. Voorts betrof dit dossier een adviesdossier. Het was aan de consument om, mede op basis van het door de uitvoerder verstrekte advies, zelf de feitelijke activering van de VvE in gang te zetten.

Daarnaast heeft slechts eenmalig overdracht van het dossier plaatsgevonden. Deze overdracht heeft geen vertraging in de behandeling veroorzaakt. Nadat de VvE daadwerkelijk was geactiveerd, is het dossier volgens de uitvoerder terecht als afgerond gesloten. Op grond van het verenigingsrecht dient de VvE zich vervolgens eerst te buigen over de noodzakelijke herstelmaatregelen. Pas indien de VvE een besluit neemt dat voor de consument als lid niet aanvaardbaar is, kan mogelijk opnieuw een rol voor de uitvoerder ontstaan. Dat de onderliggende bouwkundige problematiek op dat moment nog niet daadwerkelijk was verholpen, doet aan het voorgaande volgens de uitvoerder niet af.

3.6 Uit het dossier volgt volgens de commissie niet dat de uitvoerder de dossiers van de consument heeft vertraagd. De commissie merkt hierbij allereerst op dat de consument de geschillen met betrekking tot zijn appartement als één dossier ziet, terwijl het gaat om twee aparte geschillen en zodoende om twee dossiers (zie 3.3). Op 2 maart 2025 heeft de consument het geschil tegen de verkoper van zijn appartement gemeld bij de uitvoerder. Op 28 maart 2025 heeft de uitvoerder aangegeven dat hij op basis van het door de consument aangeleverde dossier geen redelijke kans van slagen zag om een succesvolle claim bij de verkoper van het appartement neer te leggen. Op 16 mei 2025 heeft de uitvoerder het dossier gesloten.
Het geschil tegen de VvE heeft de consument op 12 mei 2025 gemeld bij de uitvoerder. Op 20 mei 2025 heeft de uitvoerder consument bericht dat er sprake is van een inactieve VvE die moet worden geactiveerd en de consument deze activering zelf in gang zal moeten zetten. De uitvoerder heeft daarbij de stappen die de consument moest doorlopen weergegeven. De uitvoerder heeft verder aangegeven dat er op dat moment geen sprake was van een juridisch geschil en hij zodoende op dat moment niets voor de consument kon betekenen. Nadat de VvE was geactiveerd, heeft de uitvoerder het dossier gesloten. In beide dossiers is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake van een vertraagde behandeling die te wijten zou zijn aan de uitvoerder. De uitvoerder heeft de consument naar oordeel van de commissie juist tijdig geïnformeerd over de redelijke kans van slagen (in het dossier tegen de verkoper van het appartement) en adequaat op weg geholpen in het dossier met betrekking tot het geschil met de VvE.

3.7 Dit laatste dossier heeft de uitvoerder naar oordeel van de commissie bovendien mogen sluiten op het moment dat de VvE geactiveerd was, omdat de VvE zich eerst moest uitlaten over de door de consument gewenste herstelwerkzaamheden en er op dat moment dan ook nog geen sprake was van een juridisch conflict.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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