Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1076

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. N. Porosjan, secretaris)

Datum uitspraak	23 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en 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 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

De consument had een geschil met PostNL en heeft daarvoor een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandsverzekering. De uitvoerder heeft de consument bijgestaan in de procedure bij de Geschillencommissie Post, waarin de consument in het ongelijk is gesteld. De consument stelt dat de uitvoerder zowel tijdens die procedure als daarna is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Volgens hem heeft de uitvoerder belangrijke argumenten niet aangevoerd, bewijsmateriaal te laat ingebracht, niet tijdig op zijn klachten gereageerd, de geschillenregeling ten onrechte niet toegepast en hem na de uitspraak niet tijdig gewezen op de mogelijkheid om de uitspraak te laten vernietigen. Hij vordert € 6.250,- schade vermeerderd met wettelijke rente. De commissie wijst de vordering af. De Geschillencommissie Post is wel tekortgeschoten in de periode na het verkrijgen van de uitspraak in het kader van de vernietigingsprocedure, maar niet is gebleken dat dit tot enige schade voor de consument heeft geleid.

3. De achtergrond van het geschil

De consument had een geschil met PostNL over schade aan een antiek zakhorloge. Volgens de consument is het pakket na afgifte bij een Primera-punt niet correct gelabeld, waardoor het zoek is geraakt en later is geopend en herverpakt. De consument stelt dat het horloge daarbij beschadigd is geraakt. Met rechtsbijstand van de uitvoerder heeft hij zijn klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie Post. De Geschillencommissie Post heeft de klacht afgewezen. Zij heeft geoordeeld dat niet kon worden vastgesteld dat het horloge tijdens het vervoerproces beschadigd is geraakt. Daarnaast achtte zij het niet aannemelijk dat de schade is ontstaan bij het herverpakken van het pakket, dat heeft moeten plaatsvinden omdat de consument geen retouradres op het pakket had aangebracht en daardoor voor zijn rekening en risico moet blijven. De consument stelt dat het antieke zakhorloge een waarde heeft van € 12.500,-. De consument is voor de helft eigenaar en vordert een bedrag van € 6.250,-.

4. De beoordeling

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in rechtsbijstand tijdens de procedure

4.1 De commissie oordeelt dat niet is gebleken dat de uitvoerder tekort is geschoten in de rechtsbijstand ten tijde van de procedure bij de geschillencommissie Post. De consument verwijt de uitvoerder dat hij niet heeft aangevoerd dat de hulppersoon van PostNL een fout heeft gemaakt door geen retouradres op het pakket aan te brengen. De commissie volgt de consument hierin niet omdat niet is gebleken dat dit een relevant aspect was in de procedure. Uit de dossierstukken, waaronder het verweer van PostNL, blijkt dat de discussie zich toespitste op de vraag of er tijdens het vervoerproces of het herverpakken van het pakket door PostNL schade is ontstaan aan het zakhorloge. Geoordeeld werd dat dit niet (voldoende) kon worden vastgesteld en daarom zijn de vorderingen van de consument afgewezen.

4.2 Weliswaar is een extra overweging in de uitspraak van de Geschillencommissie Post opgenomen over het niet aanbrengen van een retouradres en dat dit voor rekening en risico van de consument moet blijven. Maar onduidelijk is waarom deze overweging is opgenomen. PostNL heeft in het verweerschrift wel vermeld dat de consument heeft nagelaten om een retouradres op het pakket te vermelden, maar heeft dit niet als argument aangevoerd voor de afwijzing van de vordering en/of een beroep gedaan op eigen schuld van de consument. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat de uitvoerder een fout heeft gemaakt door dit aspect niet naar voren te brengen. Daarnaast geldt dat als hierin wel een fout was gemaakt door de uitvoerder, dit niet had geleid tot een andere uitkomst en dus niet heeft geleid tot schade van de consument.

De Geschillencommissie Post was namelijk van oordeel dat niet is aangetoond dat het zakhorloge beschadigd is geraakt tijdens het vervoersproces of bij het herverpakken door PostNL. Dit zou het naar voren brengen van de fout van de hulppersoon van PostNL niet anders maken.

4.3 De commissie oordeelt verder dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder videobeelden te laat heeft ingebracht in de procedure. De consument heeft deze videobeelden op 27 augustus 2025 aan de uitvoerder gezonden. De uitvoerder heeft deze videobeelden dezelfde dag als bewijsstukken in de procedure ingebracht. De uitvoerder heeft hiermee adequaat gehandeld. Uit het bericht van de Geschillencommissie Post van 3 september 2025 blijkt overigens ook niet dat de videobeelden te laat zijn ingezonden en (daarom) niet zijn meegenomen in de beoordeling.

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de klachtbehandeling en de toepassing van de geschillenregeling

4.4 Niet is gebleken dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de behandeling van de klachten van de consument. De uitvoerder is niet gebonden aan de termijnen die de consument zelf stelde. Uit het dossier blijkt dat de uitvoerder binnen een redelijke termijn op de klachten heeft gereageerd. Ook is niet gebleken dat de uitvoerder de geschillenregeling heeft geblokkeerd. Uit artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat de geschillenregeling is bedoeld voor een verschil van mening over de juridische aanpak van een zaak of de beoordeling van de redelijke kans van slagen daarvan.[1] Uit de correspondentie blijkt dat de consument voor zijn geschil met PostNL gebruik kon maken van de geschillenregeling. De uitvoerder heeft de consument onder meer op 18 december 2025 gewezen op de mogelijkheid van de geschillenregeling indien hij het niet eens was met de beoordeling van de kans van slagen van een vernietigingsprocedure. In zijn e-mail van 2 januari 2026 heeft de consument echter laten weten niet akkoord te gaan met het voorleggen van een beperkte vraag over de kans van slagen van zijn geschil met PostNL aan een externe deskundige, omdat volgens hem de kern van het geschil juist lag in de gestelde tekortkomingen van de uitvoerder. Uiteindelijk wenste de consument daarmee een beoordeling van de gestelde aansprakelijkheid van de uitvoerder wegens vermeende tekortkomingen. Omdat een geschil over de aansprakelijkheid van de uitvoerder niet onder het bereik van artikel 8 valt, mocht de uitvoerder weigeren de geschillenregeling daarvoor toe te passen. Deze onderdelen van de klacht zijn ongegrond.

De uitvoerder is tekortgeschoten in de overige uitvoering van de rechtsbijstand na het verkrijgen van de uitspraak

4.5 De commissie oordeelt dat de uitvoerder wel tekort is geschoten in de uitvoering van rechtsbijstand na het verkrijgen van de uitspraak van de Geschillencommissie Post, voor zover het gaat om de informatieverstrekking over een mogelijke vernietigingsprocedure en het beschikbaar stellen van dossierstukken.

[1] Zie artikel 8 van de Univé Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier versie 3, opgenomen in de bijlage.

Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht dat hij een uitspraak waarvoor een korte vernietigingstermijn geldt, direct doorstuurt aan de consument en de consument daarbij informeert over de mogelijkheid van vernietiging en de (korte) termijn die daarvoor geldt. Ook mag worden verwacht dat hij de processtukken op verzoek tijdig aan de consument verstrekt.

4.6 De uitspraak van 16 oktober 2025 is op 27 oktober 2025 aan de consument doorgestuurd. Of de uitvoerder dat direct na ontvangst heeft gedaan, kan de commissie niet vaststellen. Niet duidelijk is wanneer de uitvoerder de uitspraak zelf heeft ontvangen. Wel blijkt uit het bericht van de uitvoerder van 27 oktober 2025 dat hij niet zelf heeft gewezen op de mogelijkheid tot vernietiging bij de kantonrechter en de termijn die daarvoor geldt. De uitvoerder heeft alleen opgemerkt dat de uitspraak niet kon worden herzien en er geen beroep mogelijk was. Deze informatieverstrekking is onvoldoende. Pas nadat de consument zelf heeft gevraagd welke mogelijkheden er nog waren, heeft de uitvoerder op 29 oktober 2025 gewezen op de mogelijkheid een procedure bij de kantonrechter te starten met een verzoek tot vernietiging. Maar dit had de uitvoerder uit zichzelf moeten doen bij het toezenden van de uitspraak.

4.7 Ook mocht van de uitvoerder worden verwacht dat hij de processtukken na het verzoek daartoe (tijdig) aan de consument zou toesturen. Dit heeft hij niet gedaan. De uitvoerder heeft maar een deel van de stukken toegezonden en de consument voor het overige verwezen naar een online dossier. De consument heeft op 24 november 2025 nog uitdrukkelijk om de dossierstukken verzocht, maar de consument heeft pas op 15 december 2025 toegang gekregen tot het online dossier. Op dat moment had hij nog maar één dag om de stukken te bestuderen en een beslissing te nemen over het al dan niet starten van een vernietigingsprocedure. Dat de uitvoerder de Geschillencommissie Post heeft verzocht de stukken aan de consument te verstrekken, maakt dit niet anders. Uit het dossier blijkt niet dat het voor de uitvoerder onmogelijk was de stukken zelf aan de consument beschikbaar te stellen. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht dat hij deze tijdig aan de consument verstrekte. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Afwijzing vordering tot schadevergoeding

4.8 Hoewel de uitvoerder tekort is geschoten in het verlenen van rechtsbijstand na het ontvangen van de uitspraak van de Geschillencommissie Post, wijst de commissie de vordering van de consument af omdat niet is aangetoond dat de consument hierdoor schade heeft geleden. Voor toewijzing van schadevergoeding moet aannemelijk zijn dat de consument als gevolg van deze tekortkoming een reële kans op een gunstiger resultaat heeft verloren. In de eerste plaats heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat een vernietigingsprocedure tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Post een redelijke kans van slagen had gehad.

In dit kader is van belang dat niet elke onjuistheid de bindende werking van de uitspraak kan aantasten.[2] Alleen ernstige gebreken kunnen daartoe leiden.[3] Het lag op de weg van de consument om voldoende feiten te stellen waaruit volgt dat er grond is voor vernietiging van het bindend advies.[4] In dat verband heeft de consument aangevoerd dat de Geschillencommissie Post het verweer van PostNL vrijwel letterlijk heeft overgenomen zonder in te gaan op zijn bewijsstukken. Volgens de consument blijkt daaruit dat geen sprake is geweest van een onpartijdige beoordeling en dat relevant bewijs buiten beschouwing is gelaten. Uit het dossier blijkt hiervoor echter onvoldoende steun. Dat de Geschillencommissie Post niet ieder argument en ieder stuk afzonderlijk heeft besproken, betekent niet dat deze niet in de beoordeling zijn betrokken.

4.9 In de tweede plaats heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat, indien de uitspraak van de Geschillencommissie Post zou zijn vernietigd, zijn vordering tegen PostNL alsnog zou zijn toegewezen. Vernietiging van een bindend advies leidt immers niet zonder meer tot toewijzing van de onderliggende vordering. Ook om die reden kan niet worden vastgesteld dat de consument een reële kans op een gunstiger uitkomst heeft verloren. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

5. 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/.

---

[2] De uitspraak van de Geschillencommissie kan alleen worden aangetast als de gebondenheid aan de uitspraak in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (vgl. HR 25 maart 1994, LJN ZC1311, NJ 1995/23).
[3] vgl. HR 22 december 2009, LJN BK3585, NJ 2010/18.
[4] Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, opgenomen in de bijlage.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en verzekeringsvoorwaarden

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Univé Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier versie 3

Artikel 8 Geschillenregeling

Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of bent u het niet eens met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen. Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen dan de juridische aanpak of de juridische beoordeling van de redelijke kans geldt de geschillenregeling niet.

Wilt u gebruik maken van de geschillenregeling? Dan kan dit tot 3 jaar na onze beoordeling of aanpak.