Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0436

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 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	Vorderingen 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 en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder en 4) de pleitnota van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig mr. D.R. Oostwouder, advocaat, en mr. R. Rozendal, advocaat.

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 in 2022 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een conflict over de nalatenschap van zijn vader (hierna: conflict 1). De uitvoerder heeft de behandeling van deze zaak overgedragen aan een externe advocaat en voor die zaak een kostenmaximum van € 30.000,- gehanteerd. In december 2024 en augustus 2025 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtshulp voor de onderbewindstelling en het mentorschap van zijn moeder (hierna: conflict 2) en de conflicten met adviseurs die betrokken waren bij de afwikkeling van het testament van zijn vader (hierna: conflict 3). De uitvoerder is van mening dat de in 2024 en 2025 gemelde conflicten samenhangen met conflict 1 en dat voor de drie conflicten tezamen één kostenmaximum van € 30.000,- geldt. De consument is het daar niet mee eens. Hij vordert een kostenmaximum van € 60.000,- voor conflict 1 en voor de conflicten 2 en 3 twee aparte kostenmaxima. De commissie oordeelt dat de uitvoerder één kostenmaximum van € 30.000,- voor de drie conflicten samen mocht hanteren.

3. De beoordeling

Voor conflict 1 geldt het kostenmaximum van € 30.000,-

3.1 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder voor conflict 1 het kostenmaximum van € 30.000,- terecht heeft gehanteerd en licht dit hierna toe. Tussen partijen is niet in geschil dat conflict 1 al in 2022 bestond en bij de uitvoerder was gemeld. Evenmin is in geschil dat het kostenmaximum bij de prolongatie van de rechtsbijstandverzekering per 1 juni 2023 is verhoogd naar € 60.000,- en dat daarvoor een kostenmaximum van € 30.000,- gold. In lijn met eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening[1] overweegt de commissie dat op de behandeling van de zaken die voorwaarden van toepassing zijn die op het moment van het ontstaan en melden van de conflicten gelden. Dit geldt ook voor het polisblad dat met de voorwaarden deel uitmaakt van de geldende verzekeringsovereenkomst. Dat na het ontstaan en de melding van conflict 1 andere – voor de consument gunstiger – voorwaarden zijn gaan gelden, verandert dat niet.

3.2 De consument voert aan dat het polisblad van mei 2023 niet duidelijk is. Hij verwijst daarbij naar de wijzigingen 89 en 99 op dat polisblad. Daar staat dat het kostenmaximum is verhoogd en dat de dekking van de rechtsbijstandverzekering is verruimd terwijl verderop op het polisblad het kostenmaximum van € 30.000,- staat en een einddatum van 1 juni 2024. De commissie stelt vast dat op het polisblad ook staat vermeld dat de wijzigingen van toepassing zijn in het volgende verzekeringsjaar. Het beding op het polisblad is daarom duidelijk en begrijpelijk waardoor een beroep op de contra proferentem-regel[2] niet slaagt. Hooguit had op het polisblad van mei 2023 het verhoogde kostenmaximum van € 60.000,- vermeld moeten worden. Nu tussen partijen niet in geschil is dat per 1 juni 2023 het kostenmaximum van € 60.000,- geldt, is de consument hierdoor ook niet benadeeld.

Voor de drie conflicten samen geldt één kostenmaximum

3.3 Naar het oordeel van de commissie hangen de gebeurtenissen in de conflicten 1, 2 en 3 met elkaar samen waardoor de uitvoerder één kostenmaximum van € 30.000,- mocht hanteren. Uit artikel 7 van de voorwaarden[3] volgt dat het kostenmaximum geldt voor alle externe kosten per gebeurtenis. Daarin is ook bepaald dat als verschillende gebeurtenissen uit elkaar voortvloeien, met elkaar te maken hebben of met elkaar samenhangen, het maximumbedrag voor alle gebeurtenissen samen geldt.

[1] Zie nrs. GC 2017-212, 2020-657 en 2024-0088, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)
[3] Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren (RVP) Versie VM 1200-06.

3.4 De consument heeft in conflict 2 een verzoekschriftprocedure gevoerd. In het verzoekschrift van 18 april 2023 wordt de rol en het (gebrek aan) handelen van moeder in de gehele afwikkeling van de nalatenschap van vader uitgebreid uiteengezet ter onderbouwing van het verzoek tot onderbewindstelling en mentorschap. Tegen deze achtergrond kan de commissie de consument niet volgen in zijn stelling dat er geen sprake is van samenhang.

3.5 Voor conflict 3 geldt eveneens dat er sprake is van samenhang met de gebeurtenissen in de conflicten 1 en 2. In de e-mail van 6 december 2024 waarin dat conflict bij de uitvoerder werd gemeld staat als omschrijving: *Conflict met betrokken adviseurs, waaronder boedel notaris, bij afwikkeling van het testament van een familielid sinds 2022*. Daarnaast is uit een e-mail van 19 april 2025 van de consument aan de uitvoerder af te leiden dat de consument vindt dat er sprake is van gebrek aan deskundigheid en/of van een onrechtmatige daad van de executeurs/fiscalist omdat er onjuiste uitgangspunten zijn opgegeven bij de totstandkoming van een gift en bij het opmaken van de boedelbeschrijving onder andere bij het opstellen van de taxaties. De consument meldt daarbij dat het gevolg daarvan is dat hij als legataris financieel is benadeeld.

3.6 De consument voert verder aan dat er voor conflict 2 een compleet gescheiden procedure is gevoerd en dat conflict 3 een nieuwe gebeurtenis betreft die los staat van conflict 1 omdat het om een nieuwe fout van derden gaat. Ook klaagt de consument erover dat de uitvoerder zijn melding van conflict 3 aanmerkt als een “dubbelmelding”. Deze aspecten zijn echter niet relevant voor de beoordeling of de uitvoerder meerdere kostenmaxima moet hanteren.[4] Daarvoor is alleen relevant of de gebeurtenissen uit elkaar voortvloeien, met elkaar te maken hebben of met elkaar samenhangen zoals bepaald in artikel 7 van de voorwaarden. Dat is hier aan de orde en daarom kan de uitvoerder niet worden verplicht om meerdere kostenmaxima te hanteren.

De klacht over de interne klachtprocedure is gedeeltelijk gegrond

3.7 De consument klaagt verder nog over de klachtbehandeling. De commissie leidt uit het klachtdossier af dat de klachtbehandeling niet altijd soepel en vlot is verlopen. Uit een e-mail van de uitvoerder van 4 augustus 2025 is af te leiden dat de uitvoerder excuses heeft aangeboden omdat een inhoudelijke reactie op een telefoongesprek van 30 juni 2025 enige tijd op zich heeft laten wachten. In zoverre is de klacht van de consument gegrond. Uit die e-mail is ook af te leiden dat de uitvoerder de consument heeft aangeboden om de formele klacht en de schriftelijke terugkoppelingen daarop, opnieuw toe te sturen naar de consument. De commissie kan de consument daarom niet volgen in zijn verwijt dat de uitvoerder ondanks herhaalde verzoeken heeft geweigerd om het klachtdossier aan hem te verstrekken. Mogelijk was voor 4 augustus 2025 sprake van een weigering, maar de uitvoerder heeft per e-mail van 4 augustus 2025 alsnog aangeboden om stukken uit het klachtdossier aan de consument te sturen.

[4] Zie ook GC Kifid 2022-0228, overweging 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

De consument stelt verder dat dezelfde medewerkers van de uitvoerder elkaar controleren en niet op de hoogte zijn van de te voeren protocollen. Deze stelling heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet nader feitelijk onderbouwd. De commissie gaat aan deze ongemotiveerde stelling dus voorbij. Wat hier verder ook van zij, dit klachtonderdeel kan niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consument.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder voor de conflicten 1, 2 en 3 samen één kostenmaximum van € 30.000,- mag hanteren. De klacht over de interne klachtprocedure is gedeeltelijk gegrond, maar leidt niet tot toewijzing van de vorderingen. Wat partijen verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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