Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0734

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 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 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 heeft een advocaat ingeschakeld en hem een aanbetaling gedaan. Daarna heeft de consument de overeenkomst met de advocaat beëindigd. De advocaat heeft de aanbetaling minus € 110,17 aan de consument terugbetaald. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht omdat hij dit bedrag en schadevergoeding van de advocaat wil. De uitvoerder heeft aangeboden om de rechtsbijstand af te kopen tegen betaling van € 110,17. De consument heeft dit aanbod afgewezen. Vervolgens heeft de uitvoerder de rechtsbijstand stopgezet omdat hij geen redelijke kans op succes zag om meer dan € 110,17 van de advocaat te vorderen. De uitvoerder heeft de consument aangeboden om de geschillenregeling toe te passen. De consument vindt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. Hij vordert rechtsbijstand van de uitvoerder om het bedrag van € 110,17 en zijn schade van de advocaat te vorderen dan een compensatie voor de onnodige vertragingen en de tekortkomingen. Ook wil de consument dat de uitvoerder de interne tekortkomingen onderzoekt en corrigeert. De consument krijgt ongelijk.

3. De beoordeling

De uitvoerder mocht een afkoopvoorstel doen

3.1 De commissie volgt de consument niet in zijn standpunt dat de uitvoerder pogingen heeft ondernomen om de afkoopregeling op te leggen. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden[1] heeft de uitvoerder de bevoegdheid om de rechtsbijstand af te kopen. De uitvoerder heeft de consument een voorstel tot afkoop gedaan, maar de consument heeft dat voorstel afgewezen. Van oplegging of dwang is niet gebleken. De uitvoerder heeft de rechtsbijstand ook niet beëindigd omdat de consument het afkoopvoorstel afwees. De uitvoerder heeft de zaak van de consument in behandeling genomen. Hij heeft de consument verschillende keren verzocht om aanvullende informatie over het door hem gewenste resultaat en de gang van zaken. De informatie van de consument heeft ertoe geleid dat de uitvoerder zich op het standpunt heeft gesteld dat er geen redelijke kans op succes is om het door de consument gewenste resultaat te bereiken.

De uitvoerder heeft terecht naar de geschillenregeling verwezen

3.2 De uitvoerder mocht bij aanvang of tijdens de behandeling van de zaak van de consument het standpunt innemen dat er geen redelijke kans op succes is om het door de consument gewenste resultaat te behalen.[2] De consument is het niet eens met dat standpunt. Daarom heeft de uitvoerder de consument gewezen op de geschillenregeling uit de verzekeringsvoorwaarden.[3] Dit mag en moet hij ook doen. Partijen leggen dan hun verschil van mening over de haalbaarheid voor aan een onafhankelijke advocaat die optreedt als bindend adviseur. Met het aanbieden van de geschillenregeling heeft uitvoerder voldaan aan de verplichtingen die op hem rusten op grond van de rechtsbijstandverzekering. Zonder het oordeel van de bindend adviseur in het kader van de geschillenregeling, kan in redelijkheid niet van de uitvoerder worden verlangd dat de behandeling van de zaak wordt voortgezet.

De overige klachten over de uitvoering van de rechtsbijstand worden afgewezen

3.3 De commissie kan de consument niet volgen in zijn verwijt dat de uitvoerder (onnodig) traag en hinderlijk heeft gehandeld. Uit het klachtdossier blijkt dat de zaak omstreeks 9 september 2025 bij de uitvoerder was gemeld en dat de uitvoerder op 18 november 2025 het haalbaarheids-standpunt had ingenomen. In die periode heeft de uitvoerder ook het afkoopvoorstel gedaan en meerdere malen verzocht om informatie.

---

[1] Zie artikel 7 stap 3 sub 4 van de voorwaarden UNRVP-02.
[2] Zie artikel 7 stap 3 sub 1 van de voorwaarden UNRVP-02 en GC Kifid 2013-278, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.
[3] Zie artikel 7 stap 7 van de voorwaarden UNRVP-02.

Partijen correspondeerden op verzoek van de consument uitsluitend per e-mail. De uitvoerder heeft steeds binnen redelijke termijnen gereageerd op de e-mails van de consument.

3.4 Evenmin kan de consument worden gevolgd in zijn verwijt dat de uitvoerder hem een onredelijke instructie heeft gegeven door hem te verzoeken bij de advocaat navraag te doen over de terugbetaling. De communicatie tussen de consument en de advocaat leek op een gemoedelijke en respectvolle wijze te verlopen. Daarnaast ligt het voor hand dat de consument eerst zelf onderzoek doet zodat hij de uitvoerder kan informeren over de stand van zaken. Gelet op artikel 8 lid 3 van de voorwaarden is de consument ook verplicht om alle gegevens te verstrekken als hij rechtsbijstand wil op grond van de rechtsbijstandverzekering.[4]

3.5 De consument stelt verder nog dat de uitvoerder de door hem ingediende documenten is kwijtgeraakt of heeft genegeerd. Volgens de consument hebben minstens zes verschillende medewerkers van de uitvoerder beweerd dat de documenten niet in het dossier stonden. Deze stelling heeft hij naar het oordeel van de commissie niet nader feitelijk onderbouwd. De commissie gaat aan deze ongemotiveerde stelling dus voorbij.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 7 stap 3 sub 1 en sub 4, artikel 7 stap 7 en artikel 8 lid 3 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand. De klacht van de consument is ongegrond. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[4] Zie ook artikel 7:941 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

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