Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1129

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

Datum uitspraak	4 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	De Vereende N.V., gevestigd te Den Haag, 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	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Naar aanleiding van de dupliek van de uitvoerder heeft de consument, zonder daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, nog een aanvullend stuk toegestuurd waarin zij nieuwe gronden aanvoert. Dit stuk is na sluiting van de schriftelijke procedure door de commissie ontvangen en zal daarom niet worden meegenomen in de beoordeling.

1.3 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.

1.4 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil over een verkeersongeval, waarbij zij letselschade heeft opgelopen. De uitvoerder heeft daarbij het verzoek van de consument, om haar partner als haar gemachtigde aan te merken, geweigerd. Op 5 november 2025 heeft de uitvoerder de rechtshulpverlening beëindigd, omdat het gedrag van de consument de samenwerking met de uitvoerder en de zorgvuldige behandeling van het dossier ernstig belemmerde. Volgens de consument is dit ten onrechte.

Zij wil dan ook dat de rechtsbijstandverlening wordt overgedragen aan een andere rechtshulp-verlener en dat haar partner alsnog als gemachtigde wordt toegelaten. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en wijst haar vorderingen af.

3. De beoordeling

De consument heeft niet voldaan aan haar verplichtingen

3.1 De uitvoerder mocht de dienstverlening beëindigen op grond van art. 4.2 van de voorwaarden wegens gebrek aan medewerking. Uit het dossier blijkt dat de consument vanaf het moment dat zij de uitvoerder om rechtsbijstand heeft verzocht zeer veel berichten heeft gestuurd, soms meerdere malen per dag, waarbij zij zich dwingend en veeleisend opstelde tegenover (medewerkers van) de uitvoerder. Daarnaast hebben de consument respectievelijk haar partner rechtstreeks contact opgenomen met de tegenpartij en de verzekeraar van de tegenpartij, zonder toestemming of medeweten van de uitvoerder. Nadat de uitvoerder de consument had gevraagd te bevestigen dat zij of haar partner geen contact meer zouden opnemen met betrokken partijen, dat de consument zelf het contact met de uitvoerder zou onderhouden en dat dit contact respectvol en constructief zou zijn, heeft de consument weliswaar met deze voorwaarden ingestemd, maar bleef zij zich ook daarna dwingend en veeleisend opstellen tegenover de uitvoerder. Ook heeft zij zich op verschillende momenten beklaagd over de wijze waarop haar dossier werd behandeld. Nadat de uitvoerder had bericht dat een gepland gesprek met de advocaat van de tegenpartij niet kon doorgaan, het voorgestelde alternatieve moment de uitvoerder niet uitkwam en daarom op een later moment een nieuwe afspraak zou worden gemaakt, heeft de consument meerdere e-mails gestuurd waarin zij erop aandrong dat het gesprek alsnog op het alternatieve moment zou plaatsvinden en dat zij het gesprek zelf zou voeren. Op de uitnodiging van de uitvoerder voor een gesprek over het verloop van de samenwerking en het verzoek om drie alternatieve momenten door te geven als zij op het voorgestelde tijdstip niet beschikbaar was, heeft de consument geen alternatieve beschikbaarheid opgegeven. In haar reactie stelde de consument voorwaarden aan het gesprek met de uitvoerder en bleef zij aandringen op voortzetting van het gesprek met de advocaat van de tegenpartij. Dit ondanks dat de uitvoerder in de uitnodiging duidelijk maakte dat de dienst-verlening zou worden beëindigd, als het niet lukt om afspraken te maken met de consument. Ook heeft de consument nadien zelf contact opgenomen met de advocaat van de tegenpartij om alsnog te bewerkstelligen dat het gesprek doorgang zou vinden. Door bovengenoemd handelen heeft de consument de belangen van de uitvoerder geschaad.

3.2 Nog afgezien van het feit dat de behandeling van de zaak meer inspanning vergt, leidt het handelen van de consument tot onnodige conflicten die een mogelijke oplossing van het geschil en de verdere afhandeling van de zaak kunnen belemmeren.

De uitvoerder heeft de dienstverlening op grond van art. 2.8 van de voorwaarden dan ook mogen beëindigen.

De uitvoerder mocht de partner als gemachtigde weigeren

3.3 Het besluit van de uitvoerder om de partner van de consument als gemachtigde te weigeren is niet onredelijk of onbegrijpelijk, want de uitvoerder had eerder de dienstverlening aan de vriend van de consument beëindigd vanwege zijn gedrag. Gelet op die eerdere ervaringen kon de uitvoerder in redelijkheid besluiten hem niet als gemachtigde in deze zaak te accepteren. Bovendien is niet gebleken dat dit besluit de belangen van de consument heeft geschaad, omdat het haar vrijstond om een andere persoon als gemachtigde aan te wijzen.

Ambtshalve toetsing

3.4 Voor de beoordeling van de klacht is het bepaalde in art. 2.8 en art. 4.2 van de voorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat deze bedingen daarmee niet in strijd zijn.

Slotsom

3.5 De commissie komt tot het oordeel dat de uitvoerder niet gehouden is om de consument in de gemelde kwestie verdere rechtsbijstand te verlenen of de zaak in dat kader over te dragen aan een andere rechtsbijstandverlener. Ook mocht de uitvoerder de partner van de consument als gemachtigde weigeren. De klacht van de consument is ongegrond.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering motorrijtuigen dV-RVM 0312

2.8 Wanneer is de verzekerde vanwege verkeerd handelen niet verzekerd?

De verzekerde moet zich houden aan een aantal regels. Handelt de verzekerde verkeerd en schaadt hij daarmee onze belangen of de belangen van BrandMR? Dan is de verzekerde in de volgende gevallen niet verzekerd.

De verzekerde:

/ komt de verplichtingen van deze verzekering niet na (zie Hoofdstuk 4).

4 / Afhandeling van schade

4.2 Welke verplichtingen heeft de verzekerde?

Om rechtsbijstand te krijgen, moet de verzekerde zich houden aan een aantal verplichtingen.

De verzekerde:

/ meldt de gebeurtenis zo snel mogelijk aan BrandMR;
/ geeft alle informatie over hoe de gebeurtenis is ontstaan. BrandMR beoordeelt of de verzekering geldt en of de verzekerde recht heeft op rechtsbijstand;
/ houdt BrandMR op de hoogte van nieuwe feiten en ontwikkelingen;
/ werkt goed mee met BrandMR, ook bij het terugvorderen van kosten;
/ werkt ook goed mee als een advocaat of deskundige de zaak behandelt;
/ onderneemt geen activiteiten die de belangen van BrandMR kunnen schaden;
/ machtigt BrandMR om als enige zijn belangen te behartigen;
/ treedt op verzoek van BrandMR op als civiele partij in een strafzaak;
/ geeft zijn juiste adres aan BrandMR door en houdt BrandMR op de hoogte van adreswijzigingen.