Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0102

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1], verder te noemen consument 1, en de heer [consument 2], verder te noemen consument 2, en samen te noemen de consumenten
Tegen	VvAA Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan VvAA Rechtsbijstand, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument 1 heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil met haar energieleverancier over (de hoogte van) een jaarnota. De uitvoerder heeft tevergeefs geprobeerd om namens consument 1 met de energieleverancier tot een oplossing van het geschil te komen. De uitvoerder heeft consument 1 in overweging gegeven om de rekening te voldoen. Consument 1 heeft de rekening onbetaald gelaten waarna zij is gedagvaard door de energieleverancier. De kantonrechter van de rechtbank Amsterdam heeft bij vonnis van 15 mei 2025 (ECLI:NL:RBAMS:2025:3268) de vordering van de energieleverancier afgewezen, omdat consument 1 op grond van art. 10.1 van de tussen de partijen geldende algemene voorwaarden recht had op een herijking van de meter en de energieleverancier ondanks verzoeken daartoe van consument 1 heeft nagelaten opdracht te geven tot herijking. Na ontvangst van het vonnis heeft consument 2 namens consument 1 een klacht ingediend bij de uitvoerder en vergoeding gevorderd van € 9.450,- aan vermogensschade en € 5.750,- aan immateriële schade. Zij is van mening dat de uitvoerder in de rechtsbijstandverlening is tekortgeschoten. De commissie is van oordeel dat consument1 (dan wel consument 2) de uitvoerder de ontvangst van de dagvaarding had moeten melden. Door het achterwege blijven hiervan heeft de uitvoerder niet de mogelijkheid gehad om rechtsbijstand te verlenen gedurende de gerechtelijke procedure. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2025. Op de hoorzitting was consument 2 aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: mr. [naam 1], jurist en mr. drs. [naam 2], advocaat gezondheidsrecht en klachtenmanager.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument 1 heeft de uitvoerder in september 2022 om rechtsbijstand verzocht in een geschil met haar energieleverancier, verder te noemen de tegenpartij, over de hoogte van een jaarnota van 26 juli 2021 (€ 3.867,70). De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en heeft de tegenpartij verzocht de jaarnota aan te passen, omdat het geregistreerde hoge verbruik door een defecte, in september 2021 vervangen meter zou zijn veroorzaakt. De tegenpartij heeft de uitvoerder per e-mail van 28 november 2022 medegedeeld dat hij geen reden ziet om zonder meer aan te nemen dat de oude meter defect was; het geregistreerde verbruik tussen september 2021 en september 2022 lag in lijn met het gemiddelde verbruik over de jaren 2017–2021.

2.2 De uitvoerder heeft in overleg met consument 1 de tegenpartij op 18 december 2022 voorgesteld om ter oplossing van het geschil het gemiddelde jaarverbruik uit de jaarnota's van 2108/2019, 2019/2020 en 2021/2022 te hanteren voor een afrekening van de jaarnota van 2020/2021. Hierop heeft de tegenpartij afwijzend gereageerd. De uitvoerder heeft consument 1 per e-mail van 17 januari 2023 het volgende meegedeeld:

> *"Bijgaande mail kreeg ik van [de tegenpartij]. Helaas wil zij niet schikken. Zij stelt daartoe dat het jaarverbruik met jullie slimme meter gelijk is aan het gemiddelde verbruik van de jaren ervoor, en dat dit erop wijst dat er niets met de meter aan de hand was. Dat betekent dat er een groot risico voor jullie als dit voor een rechter zou komen. Het uitgangspunt is dat aan de hand van de meterstanden mag worden gefactureerd. Die liggen er. Dat de meterstanden niet kloppen, bijvoorbeeld omdat de meter kapot is, is iets dat jullie moeten bewijzen. Een ijking heeft nooit plaatsgevonden. Nu kan je op zich zeggen 'maar de jaarnota is zó afwijkend, dat kán niet juist zijn', maar daar zet Budget heel scherp tegenover dat de eerder doorgegeven standen wellicht niet correct waren. Dat doet jullie verweer wankelen, en wel dusdanig dat ik vrees dat jullie in rechte geen gelijk zouden krijgen.*
>
> *Ik wil jullie daarom in overweging geven om (eventueel met een betalingsregeling) de factuur te betalen. Als jullie dat niet doen, lopen jullie het risico dat er kosten bij zullen komen (incassokosten, proceskosten – als jullie verweer bij een rechter niet slaagt). Ik weet niet of jullie dit risico wel moeten willen lopen in dit geval."*

2.3 Omdat consument 1 zich niet kon vinden in het standpunt van de uitvoerder, heeft de uitvoerder de kwestie intern aan een second opinion onderworpen. Op 10 februari 2023 heeft de uitvoerder aan consument 1 bericht dat hij bij het standpunt blijft dat de kans van slagen zeer klein is en dat het zeer aannemelijk is dat de rechter in het nadeel van consument 1 zal oordelen.

2.4 De uitvoerder heeft consument 1 op 15 november 2023 gevraagd of zij nog iets van de tegenpartij had vernomen:

> *"(...) Mijn collega heeft een second opinion uitgevoerd ten aanzien van de door mij ingeschatte slagingskans. Ook zij meende dat er grote risico's voor u waren.*
>
> *Nadien heb ik niet meer van u of van [de tegenpartij] vernomen over de jaarnota. Wellicht heeft [de tegenpartij] de incasso nog steeds on hold? Als u ook niets meer van Budget Energie heeft gehoord, stel ik voor het dossier te sluiten. Hopelijk laat zij het er dan bij zitten. Ik hoor het wel!"*

2.5 De tegenpartij heeft consument 1 op 5 september 2024 gedagvaard. De kantonrechter heeft in het vonnis van 15 mei 2025 in het voordeel van consument 1 geoordeeld. De rechter heeft overwogen dat consument 1 op grond van de tussen partijen geldende voorwaarden recht had op een herijking van de meter. Omdat de tegenpartij heeft nagelaten om opdracht te geven tot herijking van de meter en een herijking ook niet meer mogelijk is, kan dus niet meer worden vastgesteld of de jaarnota klopt.

2.6 Consument 1 heeft de uitvoerder op 16 mei 2025 onder toezending van het vonnis geïnformeerd over de gevoerde procedure.

2.7 Consument 1 vindt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening en dat dit tot zowel materiële als immateriële schade heeft geleid. Consument 2 heeft namens consument 1 de uitvoerder het voorstel gedaan om de zaak te schikken met betaling van € 15.200,-. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding van € 9.450,- voor de gederfde inkomsten en € 5.750,- voor de gestelde immateriële schade. De uitvoerder heeft dit voorstel afgewezen.

De klacht en de vorderingen

2.8 De consumenten zijn van mening dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de rechtshulp-verlening in het geschil met de energieleverancier. Zij verzoeken de commissie:

i. te oordelen dat de uitvoerder in de rechtsbijstandverlening is tekortgeschoten;
ii. te bevestigen dat sprake is van een causaal verband tussen deze tekortkoming en de gestelde schade;
iii. de uitvoerder te veroordelen tot vergoeding van de vermogens- en immateriële schade van de consumenten van in totaal € 21.625,-;
iv. subsidiair: een redelijke forfaitaire compensatie van minimaal € 17.500,- toe te kennen;
v. te verklaren dat de vordering ontvankelijk en inhoudelijk toewijsbaar is, ondanks het beroep van de uitvoerder op hetgeen in vraag 7 van het reglement van Kifid is bepaald.

2.9 De consumenten voeren aan dat het geschil met de tegenpartij mogelijk niet tot een gerechtelijke procedure met de bijbehorende kosten zou hebben geleid, als de uitvoerder zou hebben opgetreden door verdere rechtsbijstand te verlenen.

Gelet op de kwetsbare achtergrond van consument 1 – zij is erkend gedupeerde in de toeslagenaffaire –, mocht van de uitvoerder extra zorgvuldigheid worden verwacht. Nu heeft consument 1 zelf de procedure bij de rechtbank moeten voeren.

2.10 De consumenten vindt dat zij, op basis van het voorstel van de uitvoerder om een betalingsregeling te treffen met de tegenpartij, er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de uitvoerder geen verdere rechtsbijstand zou verlenen. Dat de consumenten geen melding van de dagvaarding hebben gedaan, is dan ook het logische gevolg van het handelen van de uitvoerder zelf.

2.11 Er is volgens de consumenten een aantoonbaar causaal verband tussen het nalaten door de uitvoerder en de door de consumenten geleden schade. De vermogensschade van consument 1 betreft 70 uur aan juridische voorbereiding, waarbij zij het huisartsentarief van € 135,- per uur hanteert. Voor consument 2 geldt dat hij tegen hetzelfde uurtarief voor 5 uur aan ondersteuning heeft geboden. Verder hebben de consumenten veel stress ervaren en kwam de belevenis van de toeslagenaffaire opnieuw bovendrijven. De consumenten vorderen een vergoeding die conform het schadekader van de Commissie Werkelijke Schade (CWS) forfaitair is opgesteld.

Het verweer

2.12 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleidende opmerkingen

3.1 De commissie moet een zakelijke vraag beantwoorden, namelijk of de uitvoerder (toerekenbaar) is tekortgeschoten en uit dien hoofde gehouden is de consumenten een financiële vergoeding toe te kennen voor de gestelde schade.

3.2 Consument 2 heeft erop gewezen dat consument 1 slachtoffer is van de toeslagenaffaire. Dat vindt de commissie heel erg voor haar, maar het speelt in deze procedure met de uitvoerder geen rol.

De klacht is behandelbaar

3.3 De consumenten zijn van mening dat de uitvoerder zich ten onrechte op het standpunt stelt dat hun klacht niet behandelbaar is omdat zij deze op grond van vraag 7 van het reglement te laat bij Kifid hebben ingediend. Zij verzoeken de commissie te oordelen dat de klacht behandelbaar is (zie hiervoor 2.8 onder (V). Omdat de uitvoerder in zijn verweer niet heeft aangevoerd dat de klacht van de consumenten te laat is ingediend, gaat de commissie ervan uit dat de uitvoerder dit verweer heeft laten varen.

3.4 Wel voert de uitvoerder aan dat consument 2, die op het klachtformulier als 'consument' staat vermeld, niet als klager ontvankelijk is. Het is volgens de uitvoerder immers consument 1 die een geschil met de energieleverancier had ook de procedure heeft gevoerd. Het is de commissie duidelijk geworden dat het gaat om een klacht van zowel consument 1 als consument 2. Dit punt is overigens tijdens de mondelinge behandeling van de zaak ook geen onderdeel van de discussie geweest.

3.5 De uitvoerder heeft in zijn verweer nog aangevoerd dat de consumenten eerder alleen hadden geklaagd over het uitblijven van rechtshulp in de gerechtelijke procedure waardoor consument 1 zelf zonder rechtsbijstand verweer heeft moeten voeren. Andere klachten zijn niet eerder door de uitvoerder behandeld, zodat de commissie zich volgens de uitvoerder daarover niet kan uitlaten. Voor zover de consumenten stellen dat de uitvoerder niet heeft ingegrepen bij 'disproportionele incassodruk', gebrekkig heeft gecommuniceerd en geen juiste belangenafweging heeft gemaakt, overweegt de commissie dat deze samenhangen met de klacht dat de uitvoerder heeft nagelaten consument 1 verdere rechtsbijstand te verlenen. Tijdens de mondelinge behandeling is ook met name ingegaan op het verwijt dat de uitvoerder de consumenten na de dagvaarding geen rechtshulp heeft geboden. De commissie zal hierna inhoudelijk ingaan op dit verwijt.

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening

3.6 Consument 1 (dan wel consument 2) was verplicht om de uitvoerder in kennis te stellen van relevante gebeurtenissen. Dit volgt uit de verzekeringsvoorwaarden. De commissie overweegt dat uit de e-mail van 17 januari 2023 niet blijkt dat de uitvoerder geen verdere rechtsbijstand wenste te verlenen. Daarnaast heeft de uitvoerder op 15 november 2023 nog bij consument 1 geïnformeerd of zij nog van de tegenpartij had vernomen. Hierop heeft de uitvoerder geen reactie mogen ontvangen.

3.7 Gelet op de hiervoor genoemde meldingsplicht en het feit dat niet zonder meer vast staat dat de uitvoerder geen verdere rechtsbijstand wilde verlenen, had consument 1 (dan wel consument 2) de uitvoerder moeten informeren over de dagvaarding van de energie-leverancier. Omdat de uitvoerder pas na de uitspraak van de rechter heeft vernomen dat de tegenpartij consument 1 had gedagvaard, heeft de uitvoerder niet de mogelijkheid gehad om de gewenste rechtsbijstand te verlenen.

3.8 De eventuele kosten die de consument zelf heeft gemaakt, blijven dan ook voor haar rekening. De consument vordert ook een vergoeding voor immateriële schade. Volgens artikel 6:106 BW kan immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komen indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast.

3.9 Degene die zich beroept op de aantasting in zijn persoon moet dit met concrete gegevens onderbouwen.

Dat is slechts anders als de aard en ernst van de normschending meebrengen dat de nadelige gevolgen voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten de gestelde schade niet aannemelijk gemaakt. De commissie wil aannemen dat de consumenten stress hebben ervaren, maar dat is onvoldoende om vast te stellen dat de handelwijze van de uitvoerder tot zodanig ernstig psychisch leed heeft gezorgd dat dat aanleiding is voor een schadevergoeding.

Conclusie

3.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand . De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

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