Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0568

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 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	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 klachtbrieven 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 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

In juni 2025 heeft de consument de uitvoerder om rechtsbijstand gevraagd, omdat hij een vonnis tegen een failliet transportbedrijf ten uitvoer wilde leggen en omdat hij de bestuurders van dit transportbedrijf tot schadevergoeding wilde aanspreken. Een jurist van de uitvoerder heeft de zaak in de behandeling genomen. De consument heeft vervolgens in een e-mail naar het privémailadres van de jurist zijn ongenoegen geuit over de behandeling van zijn zaak. De teammanager van de jurist heeft de consument gebeld en hem aangesproken op zijn gedrag. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak daarna gestaakt omdat hij de communicatie met de consument als ongepast, bedreigend en intimiderend ervaart. De consument is het daar niet mee eens. Hij vordert hervatting van de rechtsbijstand, (im)materiële schadevergoeding en schriftelijke excuses van de uitvoerder. De commissie oordeelt dat de uitvoerder de rechtsbijstand in de gegeven omstandigheden mocht staken.

3. De beoordeling

De uitvoerder mocht de rechtsbijstand op grond van de voorwaarden staken

3.1 Op 7 augustus 2025 heeft de consument de e-mail gestuurd naar het privémailadres van de jurist. Die e-mail werd afgesloten met de vetgedrukte tekst "**Ik weet wat je niet weet**." Dit was dan ook aanleiding voor de teammanager om op 8 augustus 2025 contact op te nemen met de consument. Uit de e-mail van de teammanager aan de consument van 8 augustus 2025 blijkt dat de consument tijdens dit telefoongesprek gezegd heeft dat hij het privémailadres van de jurist mag gebruiken als dat op LinkedIn staat en hij via het zakelijke e-mailadres niet gedaan krijgt wat hij wil. Indien nodig, zou de consument de teammanager ook in privé aanspreken. Ook blijkt dat de teammanager heeft gezegd dat zij de uitlatingen van de consument tijdens het telefoongesprek als intimiderend heeft ervaren, dat zij de consument meerdere keren heeft gevraagd om niet te schreeuwen en dat de consument het gesprek heeft beëindigd. De consument heeft de weergave van het telefoongesprek in de e-mail van de teammanager niet weersproken. De stukken die de consument heeft overgelegd spreken die weergave ook niet tegen. De commissie leidt hieruit af dat tussen partijen geen geschil is over wat de consument tijdens het telefoon-gesprek op 8 augustus 2025 heeft gezegd.

3.2 Wel vindt de consument dat zijn hierboven genoemde gedrag niet intimiderend, dreigend of onbehoorlijk is. De commissie oordeelt anders. Het sturen van een e-mail aan het privémailadres met de gebruikte woorden, is ongewenst gedrag en kan redelijkerwijs als bedreigend en intimiderend worden aangemerkt. Ook de uitlatingen van de consument tijdens het telefoongesprek met de teammanager waren onbehoorlijk en/of bedreigend. Met dit gedrag heeft de consument de grenzen van het betamelijke overschreden. De uitvoerder hoeft een dergelijke bejegening van zijn medewerkers en handelwijze van de consument dan ook niet te accepteren.[1] Daar komt nog bij dat de consument na de e-mail van de teammanager en met name in de interne klachtprocedure geen enkel inzicht heeft getoond in zijn gedrag en de impact daarvan op de medewerkers van de uitvoerder. Ook heeft hij zijn gedrag niet aangepast. Dit maakt dat een normale en tot de behandeling van de zaak dienstige samenwerking onmogelijk is. Daarom mocht de uitvoerder de rechts-bijstand dan ook op grond van de voorwaarden staken.[2]

---

[1] Zie ook GC Kifid 2020-452, overweging 4.8 en GC Kifid 2021-0283, overweging 3.5, te vinden op www.kifid.nl.

[2] In artikel 1 van de voorwaarden rechtsbijstandverzekering Versie 3 is bepaald dat de uitvoerder de rechtsbijstand mag stoppen als een verzekerde medewerkers van de uitvoerder ongewenst behandelt. Zoals: gewelddadig, bedreigend, beledigend of intimiderend.

3.3 In haar e-mail van 8 augustus 2025 heeft de teammanager ten onrechte vermeld dat de advocaat die de consument bijstond in de procedure tegen het transportbedrijf, niet met de consument verder wilde vanwege zijn gedrag. Voor deze onjuiste opmerking heeft de uitvoerder zijn excuses aan de consument aangeboden. De opmerking van de team-manager is ongelukkig maar leidt er niet toe dat de uitvoerder de rechtsbijstand moet voortzetten.

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand leidt niet tot toewijzing van de vorderingen van de consument

3.4 De consument voert aan dat de rechtsbijstand al geruime tijd voor 7 augustus 2025 gebreken vertoonde en dat hij al voor augustus 2025 bij de uitvoerder erover heeft geklaagd dat de externe advocaat en de uitvoerder niet tijdig handelden. Ook was de jurist drie weken op vakantie zonder overdracht van het dossier. De waarnemer van de jurist kende het dossier niet. De commissie begrijpt de frustratie van de consument tot op zekere hoogte. Maar dit neemt niet weg dat de consument op een gepaste en respectvolle manier met de uitvoerder en zijn medewerkers moet communiceren. En daaraan schortte het bij de consument.

3.5 De consument vindt dat de jurist zijn zaak had moeten overdragen toen hij door vakantie drie weken afwezig was. De commissie deelt dit standpunt niet. Niet gesteld en ook niet is gebleken dat er sprake was van fatale termijnen. Bovendien had de jurist twee waarnemers aangesteld voor spoedzaken. De waarnemer had ook binnen drie dagen gereageerd op een e-mail van de consument. Voor zijn vakantie had de jurist de consument gevraagd om informatie te verstrekken zodat de haalbaarheid van de zaak kan worden beoordeeld. De consument heeft stukken verstrekt maar daaruit kan, volgens de jurist, niet voldoende worden afgeleid of de bestuurders van het transportbedrijf aansprakelijk kunnen worden gesteld. Uit de e-mail van de consument van 12 juli 2025 aan de jurist blijkt dat de consument beschikt over aanvullende bewijsmiddelen maar dat hij die stukken op nadrukkelijk advies van zijn advocaat en met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming niet mag delen met de jurist. Er was dus een discussie ontstaan over de vraag of de jurist over voldoende stukken beschikte om de haalbaarheid en ernst van deze zaak te kunnen beoordelen. Het is dan ook logisch dat die discussie moest worden gevoerd tussen de consument en de jurist. Bovendien heeft een verzekerde de verplichting om alle informatie te verstrekken die van belang is voor de behandeling van de zaak.[3] Dat de jurist meer informatie nodig had, komt de commissie voor de hand liggend voor nu de uitvoerder niet zelf de belangen van de consument heeft behartigd in de procedure tegen het transportbedrijf en de faillissementsprocedure. Omdat de consument niet werd bijgestaan door de uitvoerder, kan de commissie consument ook niet volgen in zijn verwijt dat de uitvoerder heeft nagelaten om binnen redelijke termijn noodzakelijke executie-maatregelen te treffen.

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

3.6 De consument stelt verder nog dat de uitvoerder geen nazorg heeft verleend na het faillissement van het transportbedrijf op 25 juni 2024 maar deze stelling heeft hij naar het oordeel van de commissie niet nader feitelijk onderbouwd. Evenmin heeft de consument toegelicht welke nazorg de uitvoerder nog had moeten en kunnen verlenen nu de vordering van de consument op het transportbedrijf al was ingediend bij de curator. De commissie gaat aan deze ongemotiveerde stelling dus voorbij.

Geen schending Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

3.7 De consument vindt dat de uitvoerder in strijd met de AVG (onrechtmatig) informatie over hem heeft gedeeld met derden. De commissie volgt de consument hier niet in. Al in zijn e-mail van 16 juni 2026 heeft de consument de uitvoerder toestemming gegeven om contact op te nemen met de advocaat over (zijn verzoek om rechtsbijstand tot) de aansprakelijkstelling van de bestuurders van het transportbedrijf. Bovendien is de correspondentie met de advocaat gevoerd in het kader van (de klacht over) de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Dat de consument toen de rechtsbijstandverzekering al had beëindigd, maakt dit niet anders.

3.8 De uitvoerder voert verder aan dat hij de verzekeraar alleen heeft geïnformeerd over het beëindigen van de rechtsbijstand. De commissie kan de uitvoerder daarin volgen omdat het de verzekeraar is die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan de uitvoerder. Mogelijk heeft de verzekeraar de consument geregistreerd in een intern registratiesysteem. Voor zover de consument verwijdering van die de registraties vordert, kan de commissie die vordering niet beoordelen omdat de consument bij Kifid geen klacht heeft ingediend tegen de verzekeraar.

Conclusie

3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen. De overige argumenten van partijen leiden niet tot een ander oordeel en worden dus niet verder besproken.

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