Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0794

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 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	Vordering 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 klachtbrief en 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 zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument ondervindt (stank)overlast in zijn huurwoning. Hiervoor heeft hij een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak aan een netwerkadvocaat uitbesteed maar die vindt dat de zaak geen (redelijke) kans van slagen heeft. De consument heeft de zaak zelf voortgezet en een regeling getroffen met de verhuurder. De consument vindt dat de uitvoerder onzorgvuldig heeft gehandeld. Hij vordert voor de gemiste rechtsbijstand en de extra inspanningen een vergoeding van € 750,- dan wel een naar redelijkheid nader te bepalen bedrag. De commissie volgt de consument niet in zijn klacht.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument moet worden afgewezen, omdat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor het handelen van de externe advocaat én omdat niet blijkt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. Hieronder licht zij dit toe.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de externe advocaat

3.2 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak overgedragen aan een externe advocaat. Het uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde externe advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem of haar gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn of haar werk. Daarvoor is zij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De klacht van de consument moet op dit punt dan ook worden afgewezen.

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand

3.3 Toen de consument de uitvoerder informeerde over het haalbaarheidsstandpunt van de advocaat en het meningsverschil daarover, heeft uitvoerder uit coulance aangeboden om de geschillenregeling toe te passen. Partijen hebben de geschillenregeling niet kunnen toepassen omdat zij geen overeenstemming konden bereiken over de opdrachtomschrijving die aan de bindend adviseur moest worden voorgelegd. De consument wilde ook dat de al verleende rechtshulp zou worden beoordeeld maar daar is de geschillenregeling niet voor bedoeld.[2] Nu de geschillenregeling niet is toegepast en de consument zelf verder is gegaan met de zaak tegen de verhuurder, is de commissie van oordeel dat het de uitvoerder in dit geval niet is aan te rekenen dat hij de consument geen verdere rechtsbijstand heeft verleend. Bovendien kan eigen bestede tijd niet worden aangemerkt als kosten voor rechtsbijstand in de zin van de rechtsbijstand-verzekering.[3] Het is daarom niet komen vast te staan dat de uitvoerder bij de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Er is dan ook geen grond om de gevorderde schadevergoeding toe te wijzen.

---

[1] Zie CvB Kifid 2018-063, overweging 5.6, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.
[2] Zie GC Kifid 2023-0672, overweging 3.3, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.
[3] Zie GC Kifid 2024-0754, overweging 3.8, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.

Conclusie

3.4 Het voorgaande brengt mee dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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