Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0937

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

Datum uitspraak	16 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, 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	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit 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; 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 zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand in een geschil met zijn ex. De uitvoerder heeft aangegeven dat de rechtsbijstandverzekering van de consument geen dekking biedt voor dit geschil. De consument heeft daarop om een herbeoordeling verzocht. Volgens de uitvoerder heeft de consument zich na ontvangst van het afwijzende dekkingsstandpunt meerdere malen onacceptabel uitgelaten tegenover diverse medewerkers van de uitvoerder. De uitvoerder stelt dat de consument zich hiermee niet aan de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 3.2 van de voorwaarden heeft gehouden. Als gevolg daarvan heeft geen herbeoordeling plaatsgevonden. De commissie oordeelt dat de door de uitvoerder gestelde uitlatingen niet vast zijn komen te staan. De uitvoerder moet alsnog de herbeoordeling uitvoeren. De door de consument gevorderde schade, € 5000,-, wordt afgewezen, omdat de consument deze schade niet heeft onderbouwd.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat de consument zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 3.2 van de voorwaarden, omdat niet is komen vast te staan dat de gestelde uitlatingen door de consument zijn gedaan. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

3.2 De uitvoerder stelt dat de consument zich na het afwijzen van de dekking meerdere malen onacceptabel heeft uitgelaten tegenover medewerkers van de uitvoerder. De uitvoerder heeft daarop aangegeven dat hij pas aan het verzoek tot herbeoordeling van de consument gehoor geeft als de consument bevestigt dat hij zich in het vervolg respectvol richting de medewerkers van de uitvoerder zal uitlaten. De consument heeft daarop bevestigd dat hij te allen tijde bereid is om respectvol en constructief te communiceren, maar daarbij wel betwist dat hij zich eerder wel onacceptabel zou hebben gedragen. De uitvoerder heeft daarop aangegeven dat hij pas tot herbeoordeling van het dekkingsstandpunt zal overgaan als de consument hetgeen is voorgevallen erkent, laat blijken dat hij inziet dat dergelijk gedrag niet acceptabel is en bevestigt dat hij zich voortaan aan de communicatienormen zal houden. De consument heeft daarop nogmaals betwist dat er in het verleden sprake is geweest van onacceptabel gedrag. Dit was voor de uitvoerder reden om het standpunt in te nemen dat de consument zich niet aan de verplichtingen uit artikel 3.2 van de voorwaarden heeft gehouden en zodoende geen herbeoordeling van het dekkingsstandpunt uit te voeren.

3.3 De commissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de consument de door de uitvoerder gestelde uitlatingen heeft gedaan, omdat de consument de uitlatingen heeft betwist en de uitvoerder enkel telefoonnotities heeft overgelegd waaruit deze uitlatingen zouden blijken. Deze telefoonnotities zijn echter door medewerkers van de uitvoerder opgesteld en zijn zodoende onvoldoende om vast te stellen dat de consument zich ook daadwerkelijk onacceptabel tegenover de medewerkers van de uitvoerder heeft gedragen. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder zich daarom ten onrechte op het standpunt gesteld dat de consument zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen uit artikel 3.2 van de voorwaarden. De uitvoerder moet daarom zo snel mogelijk alsnog een herbeoordeling van het dekkingsstandpunt uitvoeren.

De consument heeft geen schade geleden door het handelen van de uitvoerder

3.4 De commissie oordeelt dat niet is gebleken dat de consument schade heeft geleden door het handelen van de uitvoerder. De consument heeft in het klachtformulier weliswaar aangegeven dat hij als gevolg van het handelen van de uitvoerder schade van € 5000,- heeft geleden, maar heeft deze schade niet met stukken onderbouwd. De door consument gevorderde schade komt dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 3.2 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.6 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de uitvoerder. De commissie zal de vordering tot schadevergoeding daarom afwijzen. Wel is de commissie van oordeel dat de uitvoerder zich onterecht op het standpunt heeft gesteld dat de consument zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen uit artikel 3.2 van de voorwaarden, zodat de uitvoerder zo snel mogelijk moet overgaan tot herbeoordeling van het dekkingsstandpunt.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af en bepaalt dat de uitvoerder binnen twee weken na deze uitspraak de herbeoordeling van het dekkingstandpunt in gang zet.

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

Privé Pakket Online Natura Rechtsbijstand, aanvullende voorwaarden 1.0

3.2 Welke verplichtingen heeft u?

Als u een zaak bij BrandMR aanmeldt, heeft u de volgende verplichtingen.

Zo snel mogelijk melden

Bent u betrokken bij een juridisch conflict of denkt u dat dat binnenkort gebeurt? Dan moet u uw zaak zo snel mogelijk aanmelden. Dat is belangrijk omdat het later vaak moeilijker wordt om uw zaak te behandelen. Als u uw zaak zo laat aanmeldt dat BrandMR u alleen nog kan helpen met extra inspanningen en/of extra kosten, neemt BrandMR uw zaak niet meer in behandeling.

Geen andere rechtshulpverleners inschakelen

Als u uw zaak aanmeldt, machtigt u BrandMR om als enige uw belangen te behartigen, zowel in de gerechtelijke procedure als daarbuiten. Heeft u ook nog een andere rechtshulpverlener ingeschakeld? Dan bent u verplicht om dit aan BrandMR te melden en een keuze te maken. U kunt uw zaak namelijk niet door meerdere rechtshulpverleners tegelijkertijd laten behandelen.

Alle informatie geven

Als u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om zo snel mogelijk aan BrandMR alle informatie en documentatie te geven die met uw conflict heeft te maken. BrandMR heeft dit nodig om te beoordelen of u voor deze zaak recht heeft op rechtsbijstand. U mag geen onjuiste informatie geven. Ook als er later nieuwe feiten en ontwikkelingen zijn, moet u BrandMR daarvan op de hoogte stellen. Dit geldt ook als uw zaak wordt behandeld door een advocaat of andere juridisch deskundige die BrandMR hiervoor heeft ingeschakeld. Komt u dit niet na, dan is het mogelijk dat u hiervoor bestraft wordt. Zie hiervoor de Algemene Voorwaarden Privé Pakket Online 3.0, artikel 4.3.

Alle medewerking verlenen

Vanaf het moment dat u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om alle medewerking te verlenen aan de behandeling van de zaak en het verhalen van de kosten. Dit moet u tot het einde toe blijven doen, ook als uw zaak wordt behandeld door een advocaat of andere juridisch deskundige van buiten BrandMR. Daarnaast mag u niets doen wat schadelijk zou kunnen zijn voor de belangen van BrandMR of van De Goudse.

Zelf geen rechtshulpverlener of advocaat inschakelen

U mag voor uw zaak nooit zelf een rechtshulpverlener of advocaat inschakelen. U mag wel zelf kiezen welke rechtshulpverlener u wilt hebben. Als u kiest voor een rechtshulpverlener van buiten BrandMR dan schakelt BrandMR die in. Als u toch zelf een rechtshulpverlener inschakelt, krijgt u de kosten hiervan niet vergoed.