Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1121

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

Datum uitspraak	3 november 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	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 van 6 maart, 10 maart, 11 maart en 6 juli 2026 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 partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft de uitvoerder gevraagd om rechtsbijstand in een geschil met het UWV over de vaststelling van zijn dagloon en om een beoordeling van de transitievergoeding van zijn voormalige werkgever. De uitvoerder heeft het geschil met het UWV in behandeling genomen maar kort daarna heeft hij de behandeling gestaakt wegens ongewenst gedrag van de consument. De consument is het hiermee niet eens. Hij vindt dat de uitvoerder de rechtsbijstand ten onrechte heeft gestaakt, geen spoed heeft betracht en ten onrechte heeft geweigerd de geschillenregeling toe te passen. De consument vordert vergoeding van externe advocaatkosten, toepassing van de geschillenregeling en schadevergoeding van € 10.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 8 november 2025. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de rechtsbijstand mocht staken en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

De uitvoerder mocht de uitvoering van de rechtsbijstand staken

3.1 De uitvoerder heeft het geschil met het UWV in behandeling genomen, maar de behandeling met een beroep op de verzekeringsvoorwaarden gestaakt omdat hij vond dat de consument zich ongewenst gedroeg.[1] Dit standpunt van de uitvoerder vindt voldoende steun in het dossier.

3.2 Uit het dossier volgt dat de consument op 16 februari 2026 een preventieve melding heeft gedaan met het verzoek de hoogte van het dagloon, zoals vastgesteld door het UWV, en de hoogte van de door de voormalig werkgever betaalde transitievergoeding te controleren. Op 20 februari 2026 heeft de uitvoerder aan de consument medegedeeld dat er geen dekking bestaat voor zijn verzoeken omdat er geen sprake is van een geschil. De uitvoerder geeft aan wel bereid te zijn om advies te geven over de hoogte van de transitievergoeding. Op 22 februari 2026 geeft de consument aan dat volgens hem wel sprake is van een geschil, omdat het UWV het dagloon onjuist heeft vastgesteld waardoor hij inkomsten misloopt. Daarnaast wil hij een verzoek tot ambtshalve herziening van het dagloonbesluit indienen. Op 24 februari 2026 geeft de uitvoerder aan dat er een nieuw dossier geopend zal worden en vraagt de uitvoerder de consument hiermee in te stemmen.

3.3 In de ochtend van 26 februari 2026 neemt de consument meerdere keren telefonisch contact op met de uitvoerder. De consument wil doorverbonden worden met de behandelaar en kondigt aan een klacht te zullen indienen als dit niet gebeurt. Vervolgens stuurt de consument om 10:40 uur een e-mail aan de verzekeraar en de klachtenafdeling van de uitvoerder waarin hij eist dat er per direct een verzoek tot ambtshalve herziening wordt ingediend. Ook stelt de consument de verzekeraar aansprakelijk en doet hij een beroep op de geschillenregeling voor het geval de uitvoerder niet tijdig reageert. De consument verwacht uiterlijk de volgende dag vóór 12.00 uur een definitief besluit van de uitvoerder te ontvangen. Nog dezelfde dag reageert de uitvoerder op de e-mail en geeft hij aan dat de behandelaar na bestudering van het dossier contact met de consument zal opnemen om de juridische aanpak te bespreken. Ook geeft de uitvoerder aan dat er geen sprake is van spoed omdat er geen termijnen verstrijken. De uitvoerder verzoekt de consument zijn toon en opstelling te matigen en biedt aan de consument te bellen.

3.4 De consument reageert binnen 20 minuten op de e-mail van de uitvoerder en geeft opnieuw aan dat hij de volgende dag om 12.00 uur een reactie verwacht waarbij het verzoek tot herziening direct wordt ingediend ofwel de geschillenregeling wordt gestart. Ook geeft de consument opnieuw aan dat hij de verzekeraar aansprakelijk stelt als de door de consument aangegeven stappen niet binnen de gestelde termijn hebben plaatsgevonden. De uitvoerder reageert hier nog dezelfde dag op door te stellen dat de consument geen recht heeft op toepassing van de geschillenregeling omdat er nog geen plan van aanpak is opgesteld.

[1] Zie artikel 1.8.2 van de toepasselijke voorwaarden.

Ook geeft de uitvoerder aan dat de wijze van communiceren door de consument voor haar onaanvaardbaar is en zij in overleg zal treden met de behandelaar over de zaak en de voorwaarden waarop rechtshulp verleend zal worden. De consument stuurt de uitvoerder aan het einde van de dag opnieuw een e-mail met daarin een formele klacht over de wijze waarop de uitvoerder het dossier behandelt. De consument stelt schade te lijden door de trage behandeling door de uitvoerder. Hij wil binnen 48 uur een reactie op zijn klacht ontvangen.

3.5 Op 28 februari 2026, zijnde een zaterdag, stuurt de consument twee e-mails aan de verzekeraar en de uitvoerder waarin hij aangeeft dat de termijn van 48 uur is verstreken en hij de verzekeraar en de uitvoerder aansprakelijk stelt voor de door hem te lijden schade. De consument stelt een nieuwe termijn, zijnde maandag 2 maart 2026 om 12.00 uur. Hij geeft aan een klacht bij het Kifid en andere instanties in te zullen dienen als niet binnen de gestelde termijn aan de door hem gestelde eisen is voldaan. Op 2 maart 2026 om 12:10 uur geeft de consument per e-mail aan niets te hebben vernomen van de uitvoerder zodat hij zijn klacht aan het Kifid zal voorleggen.

3.6 Op 3 maart 2026 reageert de uitvoerder op de e-mails van de consument en geeft aan de opstelling en wijze van communiceren door de consument te betreuren. De uitvoerder geeft aan dat het handelen van de consument geen basis biedt voor het verlenen van rechtshulp omdat daarvoor een nauwe samenwerking nodig is tussen de verzekerde en de behandelaar die gebaseerd dient te zijn op wederzijds respect en vertrouwen. De uitvoerder stelt dat dit vertrouwen niet aanwezig is en geeft aan dat het voor de behandelaar onmogelijk is om zijn werk goed te doen als er voortdurend gedreigd wordt met het indienen van klachten. De uitvoerder biedt aan om persoonlijk in gesprek te gaan met de consument om te bezien of het onderlinge vertrouwen hersteld kan worden zodat er alsnog rechtsbijstand verleend kan worden. De consument heeft van het aanbod van de uitvoerder geen gebruik gemaakt, maar heeft ervoor gekozen zijn klacht aan het Kifid voor te leggen.

3.7 Volgens de commissie blijkt uit de correspondentie tussen partijen van 16 februari tot en met 3 maart 2026 dat de consument zich ongewenst heeft gedragen in de zin van artikel 1.8.2. van de voorwaarden. De consument heeft de uitvoerder meerdere malen onder druk gezet door een ultimatum te stellen en heeft meerdere malen gedreigd met aansprakelijkstellingen en het indienen van klachten, waardoor een basis voor wederzijds vertrouwen en respect ontbrak. Hierdoor was het voor de uitvoerder niet mogelijk zijn werkzaamheden naar behoren te verrichten. Bovendien heeft de consument niet gereageerd op de verzoeken van de uitvoerder om samen in gesprek te gaan over de ontstane situatie en een mogelijke oplossing hiervoor.

De commissie concludeert daarom dat de uitvoerder als redelijk handelend uitvoerder heeft geprobeerd de consument op verschillende manieren te helpen en dat hij de uitvoering van de rechtsbijstand mocht staken.

De consument heeft geen recht op de geschillenregeling en vergoeding van advocaatkosten

3.8 De commissie is van oordeel dat er geen recht bestaat op toepassing van de geschillenregeling en vergoeding van de kosten van externe rechtsbijstand omdat de uitvoerder de uitvoering van de rechtsbijstand heeft mogen staken. Daarnaast bestaat er geen recht op toepassing van de geschillenregeling omdat de uitvoerder nog geen standpunt heeft ingenomen over de redelijke kans van slagen van de zaak of over de verdere juridische aanpak daarvan. Volgens artikel 4.4 van de toepasselijke voorwaarden kan een verzekerde alleen een beroep doen op de geschillenregeling wanneer hij het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de redelijke kans van slagen of over de verdere juridische aanpak van de zaak door de uitvoerder. Van een dergelijk verschil van inzicht is volgens de commissie geen sprake omdat de uitvoerder door het handelen van de consument geen inhoudelijk standpunt heeft kunnen innemen.

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.9 Nu de uitvoerder de rechtsbijstand mocht beëindigen, kan hem geen tekortkoming worden verweten. Er is dus geen reden voor toewijzing van de vordering tot schadevergoeding van € 10.000,-.

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 verzekeringsvoorwaarden

Privé Pakket Online Rechtsbijstand Natura Particulier
Aanvullende Voorwaarden Versie RNP-2601

Artikel 1.8.2 Ongewenst gedrag

U kunt geen beroep (meer) doen op deze verzekering of juridisch advies vragen als u zich ongewenst gedraagt. U behandelt de tegenpartij, ons en/of anderen die wij hebben ingeschakeld dan niet op een manier die wij acceptabel vinden. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend, beledigend of laatdunkend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd.

Artikel 4.4 Hoe werkt de geschillenregeling en welke voorwaarden gelden er?

Bent u het niet eens met het standpunt van BrandMR over de redelijke kans van slagen? Of over de verdere juridische aanpak van de zaak door BrandMR? Dan kunt u eenmalig een beroep doen op de geschillenregeling. Er wordt dan een bindend advies uitgebracht door een externe Nederlandse advocaat (bindend adviseur) zoals hierna omschreven. De bindend adviseur brengt dan een advies uit dat voor zowel BrandMR als u bindend is. Dit advies geeft antwoord op de vraag of het juridisch eindstandpunt van BrandMR juist is. Het advies kan ook antwoord geven op de vraag of de verdere juridische aanpak die BrandMR heeft voorgesteld juist is. Hieronder leest u uit welke stappen de regeling bestaat.

1. Na overleg met u maakt BrandMR een brief. Daarin formuleert BrandMR precies uw standpunt en het standpunt van BrandMR. BrandMR vraagt u in verband hiermee om schriftelijk te motiveren waarom u het niet eens bent met BrandMR.
2. BrandMR vraagt de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont om een gespecialiseerde advocaat als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied waarover uw zaak gaat. Deze kennis en ervaring kunnen bijvoorbeeld blijken uit het lidmaatschap van een vereniging voor advocaten die in een bepaald rechtsgebied zijn gespecialiseerd. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor u bij de zaak betrokken is of was.
3. BrandMR schakelt de bindend adviseur in.
4. BrandMR stuurt de onder 1 genoemde brief naar de bindend adviseur. Ook krijgt deze van BrandMR alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
5. De bindend adviseur beslist op basis van de bij 4 bedoelde stukken. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Als hij behoefte heeft aan meer of andere informatie, moet hij zijn opdracht beëindigen. BrandMR neemt dan haar standpunt in

heroverweging. Blijft BrandMR bij haar standpunt, dan kunt u opnieuw een beroep doen op de geschillenregeling.

6. BrandMR betaalt de kosten van het advies van de bindend adviseur. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat BrandMR vergoedt, ongeacht de uitkomst.

Wat als de adviseur het met u eens is?

Is de bindend adviseur het eens met uw mening, zoals die is omschreven in de brief die onder 1 is genoemd?

- Dan verleent BrandMR verdere rechtsbijstand, in overeenstemming met het bindende advies en de polisvoorwaarden.
- BrandMR kan in plaats daarvan ook besluiten dat de zaak verder wordt behandeld door een externe advocaat van uw keuze. BrandMR geeft hiervoor dan een schriftelijke opdracht aan die advocaat. De zaak wordt nooit voortgezet door de advocaat die het bindend advies heeft gegeven. Ook de kantoorgenoten van deze advocaat kunnen de zaak niet verder behandelen.

Wat als de adviseur het met BrandMR eens is?

Is de bindend adviseur het eens met de mening van BrandMR, zoals die is omschreven in de brief die onder 1 is genoemd? Dan kunt u voor de betreffende zaak geen beroep meer doen op uw verzekering. U kunt dan eventueel de zaak op eigen kosten voortzetten. Blijkt dan uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter of arbiter ('scheidsrechter') dat het resultaat dat u wilde bereiken ook geheel is bereikt? Dan vergoedt BrandMR uw kosten van rechtsbijstand voor zover die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt, na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen. Maar BrandMR doet dit alleen als u de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd naar BrandMR stuurt. Als het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, vergoedt BrandMR uw kosten van rechtsbijstand in verhouding tot het behaalde resultaat.

In welke gevallen kunt u geen beroep doen op de geschillenregeling?

De geschillenregeling is onder meer niet van toepassing voor:

- de beoordeling van de vraag of uw verzekering dekking biedt;
- het achteraf beoordelen of BrandMR, of de advocaat die BrandMR heeft ingeschakeld, de zaak goed heeft behandeld of juist is tekortgeschoten;
- een oordeel over de behandeling van een zaak door een externe advocaat;
- een oordeel over de inschatting van de kans van slagen door een externe advocaat;
- een oordeel over vergoeding van de kosten van rechtsbijstand nadat u een zaak buiten BrandMR om heeft voortgezet zonder toestemming van BrandMR, en waarvoor u geen beroep heeft gedaan op de geschillenregeling.