

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0134

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. h.o.d.n. OHRA Verzekeringen, gevestigd te 's-Gravenhage, 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
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstand. De consument stelt dat de uitvoerder tekort is geschoten in de behandeling van zijn letselschadezaak. Als gevolg daarvan stelt de consument schade te lijden. Hij verzoekt de uitvoerder deze schade te compenseren. De uitvoerder erkent op onderdelen tekort te zijn geschoten in de behandeling van de zaak van de consument, maar stelt dat de consument hierdoor geen schade heeft geleden. De commissie oordeelt dat er geen causaal verband bestaat tussen de tekortkoming van de uitvoerder en de door de consument gestelde schade en wijst de vordering af.

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 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 De consument en de uitvoerder 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 De consument heeft bij de verzekeraar een autoverzekering (hierna: de verzekering) waarop de Module Rechtsbijstand Motorrijtuig van toepassing is.

De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de voorwaarden OHRA Autoverzekering AUT2507 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Op 2 november 2024 heeft er een aanrijding plaatsgevonden tussen de consument en een bestuurder van een andere auto. Die aanrijding heeft tot letselschade geleid bij de consument.
- 2.3 Om zijn letselschade te verhalen heeft de consument de uitvoerder op 9 mei 2025 verzocht om rechtsbijstand. Dit verzoek is niet meteen door de uitvoerder opgepakt. De consument heeft hier op 14 juni 2025 een klacht over ingediend. Deze klacht is pas op 18 juli 2024 door de uitvoerder geregistreerd. Op 24 juli 2025 heeft de consument een vervolklacht ingediend, omdat hij het niet eens was met de afhandeling van zijn eerste klacht en gevraagd om een financiële compensatie voor de opgelopen vertraging. De uitvoerder heeft vervolgens erkend dat er sprake is van een veel te trage aanpak, maar stelt dat er geen grond is voor een financiële compensatie.
- 2.4 De consument is het hier niet mee eens en dient een klacht in bij Kifid. In de tussentijd heeft de uitvoerder alsnog rechtsbijstand verleend en is de letselschadezaak van de consument in behandeling genomen.

De klacht en de vordering

- 2.5 De consument vordert een bedrag van € 5.200,00. Dit bedrag betreft een compensatie voor de vertraging die is ontstaan bij de behandeling van de letselschade zaak en bestaat uit misgelopen inkomsten en een lening die de consument heeft afgesloten om in zijn levensonderhoud te kunnen voorzien.
- 2.6 De consument voert aan dat hij vanwege lichamelijke klachten niet volledig kan werken, wat heeft geresulteerd in een lager salaris. De re-integratie loopt op dit moment nog steeds, waardoor het salaris nog altijd lager ligt dan het reguliere salaris.
- 2.7 De uitvoerder erkent wel dat de behandeling van de letselschadezaak niet goed is opgepakt. Dit heeft geleid tot veel stress en financiële problemen. Maar de uitvoerder weigert hiervoor een redelijke compensatie uit te keren. De uitvoerder is tekortgeschoten in zijn verplichtingen door deze compensatie te weigeren.
- 2.8 Daar komt nog bij dat er lange tijd geen toegang was tot het persoonlijk account bij de uitvoerder, waardoor er geen inzage was in het dossier. Dit is inmiddels na het indienen van de klacht bij Kifid alsnog opgelost.
- 2.9 Tenslotte stelt de uitvoerder zich nu op het standpunt dat de kans van slagen in de letsel-schadezaak klein is, maar dit klopt niet. De zaak is niet voldoende onderzocht, waardoor de verkeerde conclusie is getrokken.

Het verweer

- 2.10 De uitvoerder voert verweer tegen de vorderingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tekortkoming aan de zijde van de uitvoerder reden is om de door de consument gestelde schade te compenseren. De commissie is van oordeel dat de door de consument geleden schade geen gevolg is van het handelen van de uitvoerder. De vordering van de consument wordt niet toegewezen. De commissie legt hierna uit waarom.

Geen schade geleden door het handelen van de uitvoerder

- 3.2 Partijen zijn het erover eens dat het verzoek om rechtsbijstand van de consument niet voortvarend is opgepakt. Dat geldt ook voor de registratie en beantwoording van zijn klacht. De behandeling van de letselschadezaak van de consument heeft hierdoor ongeveer twee maanden vertraging opgelopen. De uitvoerder erkent dat ook de communicatie richting de consument beter had gemoeten. De uitvoerder heeft hiervoor ook excuses aangeboden en de letselschadezaak alsnog verder in behandeling genomen.
- 3.3 De commissie oordeelt dat niet is gebleken dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de uitvoerder. De schade die de consument vordert is een rechtstreeks gevolg van de aanrijding die heeft plaatsgevonden; zowel de verminderde inkomsten als de noodzaak een bedrag te lenen zijn het gevolg van het letsel dat de consument bij de aanrijding heeft opgelopen. Voor deze schade dient de consument de bestuurder van de andere auto aansprakelijk te stellen. Deze procedure wordt op dit moment door de uitvoerder voor de consument gevoerd. Dat er naast deze schade nog andere schade is ontstaan als gevolg van de vertraging die de behandeling van de zaak heeft opgelopen, is niet gebleken.
- 3.4 De uitvoerder erkent tekort te zijn geschoten in de behandeling van de letselschadezaak van de consument. Hiervoor heeft de uitvoerder excuses aangeboden. De excuses van de uitvoerder moeten echter volstaan, nu niet is gebleken dat de consument financiële schade heeft geleden door het handelen van de uitvoerder. Een rechtsbijstandverzekering is bedoeld om een verzekerde rechtsbijstand te verlenen en niet om de schade van een verzekerde te vergoeden die door toedoen van een andere partij is geleden. Het is dus ook niet mogelijk om een schadepost die op een derde verhaald zou moeten worden bij de uitvoerder in rekening te brengen. De commissie wijst de vordering van de consument af.

Haalbaarheid van de letselschadezaak

- 3.5 Uit de stukken maakt de commissie op dat de uitvoerder op dit moment nog bezig is met de behandeling van de letselschadezaak en hiervoor stukken heeft opgevraagd bij de consument. De verzekeraar van de tegenpartij heeft de aansprakelijkheid van zijn verzekerde op basis van de beschikbare stukken niet erkend. Het is vervolgens aan de consument om die stukken aan te leveren, zodat de uitvoerder op basis van de stukken een definitief standpunt in kan nemen over de aanpak en haalbaarheid van de zaak.
- 3.6 Het staat de uitvoerder vrij om in een zaak een standpunt in te nemen over de aanpak en de haalbaarheid van een geschil. De verzekerde mag het op zijn beurt niet eens zijn met het standpunt van de uitvoerder. Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de aanpak van de uitvoerder, kent de verzekering de geschillenregeling. De geschillenregeling is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. Dat geschil wordt ter beoordeling voorgelegd aan een samen door partijen aan te wijzen scheidsrechter die een bindend advies uit zal brengen. Als de consument het niet eens is met de aanpak of het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid, moet hij de geschillenregeling volgen.

Conclusie

- 3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de consument geen schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de uitvoerder. De commissie zal de vordering van de consument afwijzen. Als vervolgens blijkt dat de consument het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid van zijn zaak, dan zal hiervoor de geschillenregeling gevolgd moeten worden.

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 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