Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1100

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schade N.V., gevestigd te Den Haag, 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 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 en 2) 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 heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een arbeidsconflict. Nadat hij aanvullende informatie aan de uitvoerder heeft verstuurd, heeft de uitvoerder het dossier door een systeemfout niet verder in behandeling genomen. De consument stelt dat hij nu geen gebruik heeft kunnen maken van de dienstverlening waarvoor hij verzekerd is. Daardoor is hem een kans ontnomen om een beter resultaat te bereiken in de onderhandelingen met zijn voormalig werkgever. De consument en de uitvoerder verschillen van mening over de vraag of de consument hierdoor schade heeft geleden. De commissie is van oordeel dat er geen grond bestaat voor een schadevergoeding en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

De consument heeft een arbeidsrechtjurist ingeschakeld die hem heeft bijgestaan in het conflict met de werkgever.

De kosten van deze juridische bijstand heeft hij niet zelf hoeven dragen omdat deze door de werkgever zijn vergoed. De consument wil echter een schadevergoeding ontvangen omdat hij geen gebruik heeft kunnen maken van de dienstverlening van de uitvoerder. Hem is daardoor een kans ontnomen op een beter resultaat in de onderhandelingen met zijn werkgever. De commissie stelt voorop dat de consument al werd bijgestaan door een gespecialiseerd arbeidsrechtjurist. Hij heeft niet onderbouwd op welke wijze de uitvoerder een beter resultaat had kunnen bereiken en wat dat betere resultaat zou zijn geweest. De enkele stelling dat een andere rechtshulpverlener de zaak mogelijk anders had beoordeeld, is daarvoor onvoldoende. De consument heeft daarmee onvoldoende concreet gemaakt dat hij schade heeft geleden en waarom die schade moet worden begroot op een bedrag tussen € 750,- en € 1.500,-. Subsidiair heeft de consument gedeeltelijke premierestitutie gevorderd. Voor premierestitutie is alleen plaats als de verzekeraar en de verzekerde gedurende de verzekeringsperiode helemaal geen risico hebben gelopen.[1] Dat is hier niet het geval.

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

[1] Zie art. 7:938 Burgerlijk Wetboek en Parl. Gesch. Titel 7.17 BW, Deventer: Kluwer 2007, p. 82.