Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0955

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

Datum uitspraak	1 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is niet tevreden over de dienstverlening van de ingeschakelde externe advocaat. Ze vindt dat de uitvoerder de plicht heeft om te controleren of de door haar ingeschakelde advocaat een kundige en professionele partij is. Daarnaast klaagt de consument erover dat zij niet is geïnformeerd over het kostenverloop. Ook heeft de uitvoerder volgens de consument haar verzoek om de advocaat aansprakelijk te stellen ten onrechte afgewezen. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. Het verzoek om rechtsbijstand heeft de uitvoerder mogen afwijzen. De klachten zijn ongegrond en de vordering wordt 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 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 Partijen 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 uitvoerder om rechtsbijstand verzocht wegens problemen met diverse partijen die bij de bouw van haar woning betrokken waren. De uitvoerder heeft hiervoor dekking verleend en de verdere behandeling van de zaak uitbesteed aan een externe advocaat. De externe advocaat heeft tegen drie betrokkenen een procedure bij de rechtbank gevoerd. Op 15 mei 2019 heeft de rechtbank onder meer de vorderingen van de consument afgewezen.

2.2 Omdat de consument niet tevreden was over de externe advocaat, heeft zij zelf een andere advocaat (verder te noemen: de advocaat) ingeschakeld. Daarnaast heeft de consument bij de uitvoerder een klacht ingediend, omdat zij niet tevreden was over de manier waarop de uitvoerder de consument over het (financiële) verloop van de zaak op de hoogte heeft gehouden. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 5 augustus 2019 toegezegd daar in de toekomst beter op te zullen letten. Verder heeft de uitvoerder de consument toestemming gegeven om de zaak door de advocaat te laten behandelen.

2.3 De advocaat heeft zich op 4 oktober 2019 bij de uitvoerder gemeld. De uitvoerder heeft de opdracht om verdere rechtsbijstand te verlenen per e-mail van 23 oktober 2019 aan de advocaat verstrekt. In dit bericht heeft de uitvoerder de advocaat ook geïnformeerd over het kostenmaximum van € 50.000,- (in het bericht staat per abuis het bedrag € 500.000,-) en zijn beslissing om het bedrag van € 38.524,62 dat hij al aan de eerdere advocaat had voldaan niet in mindering te brengen op het kostenmaximum. De inmiddels gemaakte deskundigenkosten, griffierechten en proceskostenveroordelingen van € 11.475,38 bracht de uitvoerder wel in mindering op het kostenmaximum van € 50.000,-. Er bleef toen dus nog € 38.542,62 van het kostenmaximum over. De consument heeft van de uitvoerder een kopie van het bericht ontvangen.

2.4 De advocaat heeft de procedure in hoger beroep tegen de drie betrokkenen en een procedure tegen de architect die bij de bouw betrokken was, gevoerd. De uitvoerder heeft uit het resterende kostenmaximum verschillende bedragen betaald voor de door de advocaat verrichte werkzaamheden en voor griffierecht. Op 5 juni 2020 heeft de advocaat bij de uitvoerder opnieuw twee declaraties ingediend voor werkzaamheden die zij in mei 2020 had verricht. De uitvoerder heeft de advocaat per e-mail van 9 juni 2020, met de consument in de cc, meegedeeld dat hij die declaraties niet volledig zou betalen, omdat het kostenmaximum was bereikt.

2.5 Het gerechtshof Amsterdam heeft op 6 juli 2021 het vonnis van de rechtbank bekrachtigd en de consument veroordeeld in de proceskosten van de drie aannemers. De vordering in reconventie van een van de betrokkenen heeft het hof alsnog toegewezen. De consument moet in totaal een bedrag van € 40.303,56 betalen.

2.6 De consument heeft in december 2022 bij de Deken van de Orde van Advocaten een klacht tegen de advocaat ingediend, omdat zij niet aan haar informatieverplichting richting de consument had voldaan. De Raad van Discipline heeft de consument bij beslissing van 10 juni 2024 in het gelijk gesteld en de advocaat een onvoorwaardelijke schorsing van 26 weken opgelegd. In beroep heeft het Hof van Discipline de advocaat op 31 januari 2025 een schorsing opgelegd van 13 weken, waarvan 9 weken voorwaardelijk en 4 weken onvoorwaardelijk. Het hof overweegt daarbij dat de advocaat met haar handelen het vertrouwen in de advocatuur heeft geschaad en dat een zware maatregel gerechtvaardigd is, mede gelet op het uitgebreide tuchtrechtelijk verleden van de advocaat. Het hof heeft daarbij ook rekening gehouden met het feit dat een eerdere maatregel inhoudende een onvoorwaardelijke schorsing van de advocaat in 2023 inmiddels is vernietigd en de advocaat ervoor heeft gezorgd dat de consument geen financieel nadeel heeft ondervonden van de overschrijding van het budget van de rechtsbijstandverzekeraar door de declaraties die het budget overschreden te crediteren.

2.7 Ondertussen heeft de consument de uitvoerder per e-mail van 12 december 2023 verzocht om de advocaat aansprakelijk te stellen. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument afgewezen, omdat de verzekeringsvoorwaarden geen dekking bieden als het geschil gaat over het verlenen van rechtsbijstand.

De klacht en de vordering

2.8 De consument vordert dat de uitvoerder haar schade van € 40.000,- vergoedt. Dit bedrag is gebaseerd op de proceskosten die de consument door het handelen van de advocaat heeft moeten betalen.

2.9 De consument voert ter onderbouwing van haar vordering aan dat zij weliswaar zelf voor de advocaat heeft gekozen, maar dat de uitvoerder op basis van de rechtsbijstandverzekering tijdig zou moeten controleren of zij een voldoende kundige en professionele partij is om de consument te begeleiden. Als de consument had geweten dat de advocaat al meerdere keren is berispt, had zij voor een andere advocaat gekozen.

2.10 De consument betwist de stelling van de uitvoerder dat er op dat moment geen sprake was van een onvoorwaardelijke berisping. De Raad van Discipline beschikte over uittreksels over het tuchtrechtelijk verleden van de advocaat. Daarop waren zeven maatregelen genoemd, waaronder een voorwaardelijke en een onvoorwaardelijke berisping en/of schorsing. De uitvoerder had op zijn minst de advocaat vragen moeten stellen over eerdere klachten om het functioneren te kunnen beoordelen.

2.11 Ondanks dat de uitvoerder de afspraak heeft gemaakt dat de consument op de hoogte wordt gehouden van het kostenverloop, heeft zij de declaraties van de advocaat nooit gezien. De uitvoerder heeft nagelaten te controleren of de consument op dit punt voldoende is geïnformeerd.

2.12 Daarnaast klaagt de consument erover dat de uitvoerder haar verzoek om de advocaat aansprakelijk te stellen ten onrechte heeft afgewezen.

Het verweer

2.13 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder de plicht heeft om te controleren of de door de consument gekozen advocaat een kundige (en professionele) partij is, voordat de opdracht voor rechtsbijstandverlening aan de advocaat wordt verstrekt. Onderdeel van dat onderzoek is het controleren of eerder tuchtrechtelijke maatregelen zijn genomen tegen de advocaat. Daarnaast moet de commissie beoordelen of de uitvoerder de consument in voldoende mate heeft geïnformeerd over het kostenverloop. Tot slot zal de commissie ingaan op de vraag of de uitvoerder het verzoek van de consument om de advocaat aansprakelijk te stellen mocht afwijzen.

De onderzoeksplicht van de uitvoerder

3.2 Voorop gesteld moet worden dat de uitvoerder de consument moet waarschuwen als hij weet heeft van werkelijke en wezenlijke bezwaren over de kennis, deskundigheid en/of integriteit van de door de consument voorgestelde advocaat. Verder mag van de uitvoerder worden verlangd dat hij controleert dat de voorgestelde advocaat niet van het tableau is geschrapt of geschorst, zodat hij niet als zodanig mag optreden. Maar als de uitvoerder geen weet heeft van dergelijke bezwaren en de advocaat op het tableau staat, mag hij in beginsel vertrouwen op de kwaliteit van de advocaat. Als publiekrechtelijke beroepsorganisatie ziet de Nederlandse orde van advocaten (NOvA) erop toe dat de kwaliteit van de advocaten wordt gewaarborgd en draagt zij bij aan een verdere bevordering van die kwaliteit.[1] Daarnaast kan een cliënt een tuchtrechtelijke klacht indienen tegen de advocaat indien de advocaat onverhoopt toch tekortschiet. Daarom mag de uitvoerder op de kwaliteit van de voorgestelde advocaat vertrouwen.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is uit de overgelegde stukken niet gebleken dat de uitvoerder kennis had van eventuele werkelijke en wezenlijke bezwaren over de kennis, deskundigheid en/of integriteit van de advocaat. De consument heeft haar stelling op dit punt ook niet nader onderbouwd. Verder staat niet ter discussie dat de advocaat op 23 oktober 2019 op het tableau stond ingeschreven. Van een schrapping of onvoorwaardelijke schorsing was op dat moment dan ook geen sprake.

[1] Zie www.advocatenorde.nl/praktijkuitoefening/kwaliteitsbevordering.

Dat eventuele berispingen anoniem worden gepubliceerd, is overigens juist. Alleen de gegevens van advocaten die door de tuchtrechter zijn geschrapt of onvoorwaardelijk zijn geschorst, worden op basis van artikel 8b en 48 van de Advocatenwet openbaar gemaakt.[2] Het voorgaande brengt mee dat de uitvoerder mocht vertrouwen op de deskundigheid en de kwaliteit van de door de consument gekozen advocaat.

Communicatie over het kostenverloop

3.4 De uitvoerder heeft de advocaat per e-mail van 23 oktober 2019, met de consument in de cc meegedeeld, dat zij de consument in de te voeren procedure(s) mocht bijstaan. De uitvoerder heeft de advocaat in het bericht verzocht de maanddeclaraties op naam van de consument te verzenden, voorzien van een afschrift van de processtukken en andere relevante stukken. Daarnaast heeft de uitvoerder de advocaat verzocht om de consument op de hoogte te houden van het kostenverloop door haar separaat een kopie van de declaraties van te sturen.

3.5 Vanaf het moment dat de uitvoerder de zaak aan de advocaat heeft overgedragen, treedt hij niet meer op als de rechtsbijstandverlener van de consument. Als financier van de rechtsbijstand is de uitvoerder in beginsel verplicht om de kosten van de advocaat te betalen tot het kostenmaximum. Daarbij heeft hij wel een verplichting om de declaraties van de advocaat te controleren.[3] De uitvoerder heeft tijdens de klachtprocedure aangevoerd dat hij de declaraties na controle heeft betaald. Daarentegen heeft de uitvoerder niet de verplichting om de declaraties ook aan de consument toe te sturen en de consument te vragen om de declaraties te controleren. Omdat de declaraties op naam van de consument waren gesteld, mocht de uitvoerder er ook vanuit gaan dat de advocaat de declaraties (ook) ter informatie aan de consument zou sturen. De uitvoerder heeft de advocaat hierom verzocht in het bericht van 23 oktober 2019. Dat de advocaat dit niet gedaan heeft, kan de uitvoerder niet worden verweten.

Afwijzing van het verzoek om de advocaat aansprakelijk te stellen

3.6 De consument klaagt erover dat de uitvoerder haar verzoek om de advocaat aansprakelijk te stellen ten onrechte heeft afgewezen. Voor de beantwoording van de vraag of de verzekering dekking biedt voor het geschil, kijkt de commissie naar dat wat in de voorwaarden bepaald is. Daarbij merkt de commissie op dat het een verzekeraar in principe vrijstaat om in de voorwaarden te omschrijven binnen welke grenzen hij bereid is dekking te verlenen.[4]

---

[2] Zie de website van de Nederlandse orde van advocaten voor een overzicht van geschorste en geschrapte advocaten, www.advocatenorde.nl/de-advocaat/tuchtrecht/overzicht-geschorste-en-geschrapte-advocaten.

[3] GC Kifid 2025-0040, te vinden op www,kifid.nl.

[4] Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, laatste zin. Deze uitspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 Op blad 4 van de Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering 0715 staat onder het kopje '*Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering nooit?*' dat de rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt bij een conflict '*over het verlenen van rechtsbijstand, de dekking of premiebetaling van deze verzekering*'. Het begrip '*rechtsbijstand*' is in de begrippenlijst in de voorwaarden omschreven als '*juridische hulp*'.

3.8 De consument wil dat de uitvoerder de advocaat aansprakelijk stelt omdat ze vindt dat de advocaat haar zaak niet goed heeft behandeld. Het geschil ziet dus op de door de advocaat verleende rechtsbijstand. Dit betekent dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand op grond van de voorwaarden mocht afwijzen. Ook deze klacht is ongegrond.

Schade

3.9 De commissie merkt ten overvloede op dat de vordering van de consument van € 40.000,- ziet op een vergoeding van de proceskosten die zij op grond van het arrest van het gerechtshof Amsterdam in het onderliggende geschil aan de aannemers moet betalen. De commissie begrijpt het zo dat de consument vindt dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor eventuele fouten van de ingeschakelde advocaat en dat de uitvoerder de daaruit ontstane schade moet vergoeden.

3.10 Uitgangspunt is echter dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[5] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Dit brengt mee dat de door de advocaat gemaakte fout niet aan de uitvoerder kan worden toegerekend en dat de uitvoerder niet aansprakelijk is voor de als gevolg van de fout van de advocaat eventueel door de consument geleden schade.

Conclusie

3.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klachten van de consument ongegrond zijn en dat haar vordering wordt afgewezen.

[5] Zie o.a. Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4, GC Kifid 2023-0408, overweging 3.2 en GC Kifid 2024-0898 overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering 0715

Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering nooit?

Uw verzekering dekt NOOIT rechtsbijstand bij een conflict of mediation:

(...)

- over het verlenen van rechtsbijstand, de dekking of premiebetaling van deze verzekering. Let op: Gaat een verzekerde hiervoor naar de rechter en krijgt hij gelijk? Dan vergoedt ARAG achteraf wel zijn kosten;

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Advocatenwet

Artikel 8b

De secretaris van de algemene raad maakt schriftelijk een lijst openbaar van gegevens over advocaten ten aanzien van wie een beslissing tot het onvoorwaardelijk opleggen van een maatregel als bedoeld in artikel 48, tweede lid, onder d of e, onherroepelijk is geworden. In deze lijst worden opgenomen:

a. de naam van de advocaat en het advocatenkantoor waar de advocaat werkzaam is;

b. de plaats waar de advocaat kantoor houdt;

c. de vermelding van de raad van de orde in het arrondissement waartoe de advocaat behoort;

d. de maatregel die aan de advocaat is opgelegd, voor zover van toepassing met vermelding van de duur van de maatregel; en

e. de datum van de beslissing waarbij de maatregel is opgelegd alsmede de datum waarop de maatregel ingaat.

Artikel 48

1. De beslissingen van de raad van discipline over de voorgelegde klachten zijn met redenen omkleed en worden in het openbaar uitgesproken, alles op straffe van nietigheid.

2. De maatregelen die bij gegrondverklaring van een klacht kunnen worden opgelegd, zijn:

- a. een waarschuwing;
- b. een berisping;
- c. een geldboete;
- d. de schorsing in de uitoefening van de praktijk voor de duur van ten hoogste een jaar; of
- de schrapping van het tableau.

3. De raad kan bepalen dat, ondanks de gegrondverklaring van een klacht, geen maatregel wordt opgelegd.

4. De maatregel van een geldboete kan gelijktijdig worden opgelegd met een andere maatregel.

5. Indien enig door artikel 46 beschermd belang dat vordert kan de raad van discipline bij de beslissing houdende oplegging van een maatregel als bedoeld in het tweede lid, onder b tot en met e, besluiten tot openbaarmaking van de opgelegde maatregel, al dan niet met de gronden waarop zij berust, op de door hem te bepalen wijze.

6. Tot de tenuitvoerlegging van maatregelen overeenkomstig dit artikel opgelegd wordt eerst overgegaan zodra zij in kracht van gewijsde zijn gegaan.

7. De geschorste advocaat mag gedurende de schorsing de titel van advocaat niet voeren.

8. Schorsing in de uitoefening van de praktijk brengt mede verlies van de betrekkingen, waarbij de hoedanigheid van advocaat vereiste voor verkiesbaarheid of benoembaarheid is.

9. De raad spreekt, indien de klager daarom verzoekt, in zijn beslissing steeds met redenen omkleed uit of de advocaat tegen wie de klacht is ingediend, jegens hem de zorgvuldigheid heeft betracht die bij een behoorlijke rechtshulpverlening betaamt. De raad kan een dergelijke uitspraak, indien hij daartoe voldoende grond aanwezig acht, ook ambtshalve doen.