

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0098

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	7 februari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over de uitvoering van de rechtsbijstand en over de interne klachtprocedure van de uitvoerder. De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder op meerdere punten niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener heeft gehandeld maar moet de vorderingen van de consumenten afwijzen. Dit komt omdat de consumenten niet voldoende hebben onderbouwd dat zij door de tekortkomingen van de uitvoerder schade hebben geleden. Bovendien is (een groot deel van) de schade van de consumenten al vergoed door de verzekeraar van de aansprakelijke partij. De commissie wijst de vorderingen van de consumenten af.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de (vertegenwoordiger van de) consumenten; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de (vertegenwoordiger van de) consumenten; 4) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. H.B. Frenken.
- 1.3 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.
- 1.4 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 consumenten hebben bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering voor Verkeersongevallen en een rechtsbijstandverzekering voor particulieren. De verzekeraar heeft de uitvoering van beide verzekeringen uitbesteed aan de uitvoerder.
- 2.2 Op 19 april 2023 heeft een bestuurder van een tractor, tijdens het verrichten van werkzaamheden voor de buurman van de consumenten, schade veroorzaakt aan de afrastering van het weiland van de consumenten.
- 2.3 De consumenten hebben de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand voor het verhalen van de schade die zij hebben geleden. In hun e-mail van 9 juli 2023 aan de uitvoerder hebben de consumenten de volgende schadeposten opgegeven:

"(...)

1. Materiaal kosten: € 1000,-

2. Uren/ ongemak: € 1000,-

3. Hooikopen: ± € 1000

In totaal: € 300

(...)"

- 2.4 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen. Een medewerker van de uitvoerder (hierna: medewerker 1) heeft de consumenten rechtshulp verleend.
- 2.5 De verzekeraar van de buurman heeft voor de vaststelling van de schade een expert ingeschakeld.
- 2.6 In de brief van medewerker 1 aan de consumenten van 3 augustus 2023 staat voor zover relevant:

"(...)

Reactie expert

Van de expert ontving ik bijgesloten reactie. Uit deze reactie blijkt dat de expert met de twee andere betrokken partijen in een afrondende fase zit, maar uw schade nog niet kan rapporteren omdat er een meningsverschil is over de hoogte van de schade.

U stelt dat de schade aan het weiland, het hekwerk en het schrikdraad boven de € 2500,00 ligt. Dit zou u met de expert hebben besproken. Voor wat betreft de schade aan het hekwerk en het schrikdraad is geen discussie, zo vernam ik telefonisch van de expert. Het gaat om de schade aan het weiland. Hierover is verschil van mening met de expert.

Schadeomvang

Ik ben geen deskundige op het gebied van schade aan een weiland. Het vaststellen van een dergelijke schade wordt daarom altijd door een expert gedaan. Een expert is volledig onafhankelijk en heeft geen enkel belang bij het bewust vaststellen van een onjuist schadebedrag. Toch is een expert ook maar een mens en mensen kunnen fouten maken. Graag ontvang ik van u daarom eerst een onderbouwing van de schade aan het weiland waaruit blijkt wat volgens u de omvang van de schade is en hoe dit is opgebouwd. Deze ontvang ik graag met enige spoed, omdat ik de expert voor 15 augustus moet berichten. (...)”

- 2.7 De expert heeft de schade van de consumenten begroot op een bedrag van € 899,64 inclusief BTW en afgerond op € 1.000,- inclusief BTW.
- 2.8 In zijn brief van 10 augustus 2023 heeft medewerker 1 de consumenten bericht over de schadevaststelling en de mogelijkheid om een contra-expertise te laten uitvoeren. Daarnaast heeft medewerker 1 de consumenten, los van de mogelijkheid van een contra-expertise, een aanbod tot een definitieve regeling gedaan. Die regeling houdt in dat de consumenten naast het bedrag van € 1.000,- van de verzekeraar van de buurman ook een bedrag van € 250,- van de uitvoerder ontvangen.
- 2.9 De consumenten zijn het niet eens met de schadevaststelling door de expert. In de brief van de uitvoerder aan de consumenten van 17 augustus 2023 staat voor zover relevant:

“(...

Uitleg contra-expertise

Uw voorkeur gaat vooralsnog uit naar het benoemen van een contra-expert. Dit wil ik in gang zetten. U moet zich dan wel realiseren dat het huidige voorstel van de expert (het verhogen van het schadebedrag naar € 1.000,00 en het niet toepassen van een aftrekpost ‘nieuw voor oud’ komt te vervallen. De contra-expert gaat de schade opnieuw vaststellen en zijn bevinding is bindend. Dit betekent dat ik niet kan garanderen dat u uiteindelijk een hogere schadevergoeding krijgt dan nu in het vooruitzicht is gesteld. Omdat ik niet over uw portemonnee kan beschikken moet u zelf de beslissing maken.

Verhogen voorstel

Ook maakte ik kenbaar dat ik bereid ben mijn bod van € 250,00 te verhogen naar € 400,00. U wilt hier nog even over nadenken en komt daar nog op terug. Gaat u akkoord dan kunt u het bedrag op de vaststellingsovereenkomst aanpassen naar € 400,00 en de overeenkomst aan mij retourneren. (...)”

- 2.10 De consumenten hebben het aanbod van de uitvoerder niet geaccepteerd. Hierna is een contra-expert ingeschakeld. De contra-expert heeft in zijn rapport van 25 oktober 2023 de schade van de consumenten vastgesteld op € 2.302,63.

- 2.11 In haar brief van 3 november 2023 laat medewerker 1 de consumenten weten dat zij het rapport van de contra-expert heeft ontvangen maar de verslaglegging van het contact met de expert ontbreekt in het rapport. Gelet daarop heeft zij de contra-expert verzocht om dit op te pakken. Op verzoek van de consumenten heeft medewerker 1 het rapport van de contra-expert met de ontbrekende verslaglegging op 10 november 2023 aan de consumenten verstrekt.
- 2.12 In haar brief van 16 november 2023 bericht medewerker 1 de consumenten dat de contra-expert haar heeft bericht dat de expert zich kan vinden in de bevindingen van de contra-expert. Zij zal daarom het rapport van de contra-expert doorsturen naar de verzekeraar van de buurman met het verzoek om een aanvullende vergoeding.
- 2.13 In hun e-mail van 22 november 2023 vragen de consumenten medewerker 1 waarom zij zaken doorstuurt zonder dat zij daar een mening over hebben kunnen geven.
- 2.14 In de brief van medewerker 1 van 24 november 2023 aan de consumenten staat voor zover relevant:

"(...)

Ik ga ervan uit dat als een expert de schade vaststelt deze schadevaststelling ook met de betrokkene, in dit geval met u, wordt besproken. Dit is gebruikelijk. In de rapportage van de expert wordt niet gemeld dat u het niet eens bent met zijn bevindingen, als hiervan sprake is. Ik ben er daarom volkomen te goeder trouw van uit gegaan dat u zich in de schadevaststelling van de contra-expert kon vinden. Ook heb ik u op 10 november het rapport van de contra-expert gestuurd. Ik heb hiervan nadien geen reactie van u op ontvangen. Er was voor mij geen enkele reden aan te nemen dat er onenigheid was over de schadevaststelling.

Op welk vlak wenst u verduidelijking? Dan kan ik de expert hierover benaderen.

(...)"

- 2.15 Hierna hebben de consumenten hun bevindingen over het rapport van de contra-expert aan medewerker 1 kenbaar gemaakt. Medewerker 1 heeft deze bevindingen doorgestuurd naar de contra-expert en hem verzocht om een reactie te geven.
- 2.16 Medewerker 1 heeft de consumenten bij brief van 19 januari 2024 geschreven dat de contra-expert blijft bij zijn eerdere schadevaststelling. In de brief laat medewerker 1 verder weten dat de consumenten geen (verdere) aanspraak kunnen maken op rechtsbijstand voor de zaak omdat is gebleken dat de consumenten een rechtsbijstandverzekering voor Verkeersongevallen hebben. Die verzekering, met een beperktere dekking dan een rechtsbijstandverzekering voor particulieren, biedt alleen rechtshulp voor het verhalen van schade bij een verkeersongeval waarbij de auto of motor van de consumenten betrokken is. Omdat in de onderhavige zaak daar geen sprake van is, wordt de zaak voortaan alleen uit service-overwegingen in behandeling genomen. De uitvoerder zal voortaan zelf geen kosten meer maken.

- 2.17 De consumenten zijn het niet eens met het standpunt van de uitvoerder dat er geen dekking is voor de zaak. Daarnaast zijn zij ook niet tevreden over de verleende rechtshulp. De vertegenwoordiger van de consumenten heeft dit in zijn klacht van 25 januari 2024 aan de uitvoerder kenbaar gemaakt. Daarin staat onder meer:

“(…)

We hebben inmiddels bij de verzekeringstussenpersoon om inlichtingen gevraagd en uit die informatie blijkt dat er sprake is van een polis met dekking consument, wonen en verkeer.

(…)”

- 2.18 Naar aanleiding van de klacht heeft een andere medewerker van de uitvoerder (hierna: medewerker 2) contact opgenomen met de (vertegenwoordiger van de) consumenten.
- 2.19 De consumenten kunnen zich niet vinden in de wijze waarop medewerker 2 de klacht heeft afgewikkeld. Op 20 maart 2024 heeft de vertegenwoordiger van de consumenten een vervolklacht ingediend bij de uitvoerder. Daarin laten zij de uitvoerder weten dat zij hun klacht willen voortzetten en dat ze ook ontevreden zijn over medewerker 2. Daarnaast doen de consumenten de uitvoerder opnieuw een schikkingsvoorstel van € 6000,- met aftrek van de eerder ontvangen bedragen van € 1.000,- en € 1.302,63.
- 2.20 De directeur Interne Rechtshulp van de uitvoerder heeft bij brief van 16 april 2024 aan de vertegenwoordiger van de consumenten de klacht van de consumenten gedeeltelijk toegewezen en dekking toegezegd.
- 2.21 Hierna is de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.22 De consumenten klagen over de uitvoering van de rechtsbijstand. Zij vinden dat de uitvoerder daarin tekort is geschoten en voeren aan dat zij daardoor schade lijden. De consumenten vorderen, na wijziging van hun eis in de repliek, een bedrag van € 7.500,- van de uitvoerder. Naar de commissie begrijpt, bestaat dit bedrag uit onder meer de schade aan de afrastering, het weiland, juridische bijstand, gederfde levensvreugd en wettelijke rente. Daarnaast vorderen zij de wettelijke rente over het bedrag van € 4.700,- vanaf 20 maart 2024. Ter onderbouwing van hun vorderingen voeren zij de volgende argumenten aan.
- 2.23 Medewerker 1 heeft stukken structureel achtergehouden richting de expert, de consumenten genegeerd en beschikt niet over dossierkennis. De consumenten verwijzen hierbij naar de correspondentie die partijen begin augustus 2023 hebben gevoerd. Medewerker 1 liegt en bedriegt. Medewerker 1, die niet beschikt over dossierkennis, lijkt een deal te sluiten met de expert over de rug van de consumenten en heeft de consumenten onder druk gezet. Verder vinden de consumenten dat zij worden genegeerd. Zo hebben de consumenten geen uitleg gekregen op hun bevindingen en de door hun geconstateerde rekenfout van € 140,- in het rapport van de contra-expert.

- 2.24 Medewerker 2 heeft geen serieus onderzoek gedaan naar de klacht en liegt ook over de dekking. Daarnaast negeert medewerker 2 alle klachten over de handelswijze van medewerker 1. Woorden van de consumenten ten aanzien van het rapport van de contra-expert worden verdraaid.
- 2.25 De consumenten klagen ook over de interne klachtprocedure van de uitvoerder. De consumenten vinden dat de Directeur Interne Rechtshulp daarbij niet (voldoende) is ingegaan op hun klacht over medewerker 1 en medewerker 2. Daarnaast vinden zij het ook typerend dat de Directeur Interne Rechtshulp geen contact met hen heeft opgenomen om de kwestie te bespreken. Verder klagen de consumenten over de (gebrekkige) communicatie van de uitvoerder.
- 2.26 Toen de vertegenwoordiger van de consumenten op 20 maart 2024 een vervolgklacht had ingediend, heeft de uitvoerder de ontvangstbevestiging enkel naar de consumenten gestuurd.

Het verweer

- 2.27 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consumenten klagen over de uitvoering van de rechtsbijstand en over de interne klachtprocedure bij de uitvoerder. De commissie merkt allereerst op dat zij op grond van artikel 1 van het reglement alleen klachten van consumenten tegen financiële dienstverleners behandelt. Dit betekent dat de commissie geen uitspraak kan doen over individuele medewerkers.¹ Waar het gaat om de wijze waarop de behandelaar de rechtsbijstand heeft verleend en de klacht van de consumenten heeft behandeld, zal de commissie in het vervolg spreken van 'de uitvoerder'. De commissie zal hierna achtereenvolgens ingaan op de klachten van de consumenten.

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand

- 3.2 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van de uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. De klacht van de consumenten over de uitvoering van de rechtsbijstand bestaat uit meerdere klachtonderdelen. De commissie zal hierna achtereenvolgens ingaan op deze klachtonderdelen.

¹ Zie GC Kifid 2022-0532A overweging 1.6, te vinden op www.kifid.nl.

Structureel achterhouden van stukken

- 3.3 De consumenten stellen dat de uitvoerder structureel stukken heeft achtergehouden. De uitvoerder betwist dit maar erkent wel dat hij de expert eerder (sneller) had moeten informeren over de bezwaren van de consumenten. De commissie leidt uit het klacht-dossier af dat de expert de uitvoerder in zijn e-mail van 1 augustus 2023 wijst op het ontbreken van de onderbouwende stukken. Hij verzoekt de uitvoerder om de onderbouwing binnen twee weken toe te zenden. Uit de brief van de uitvoerder van 3 augustus 2023, zie 2.6, is af te leiden dat de uitvoerder de consumenten vraagt om een onderbouwing van hun schade. Daaropvolgend hebben de consumenten stukken aan de uitvoerder verstrekt. Vervolgens heeft de uitvoerder ook stukken aan de expert verstrekt. Anders dan de consumenten stellen, volgt hier dus niet uit dat de uitvoerder de onderbouwende stukken structureel heeft achtergehouden. Hieruit volgt alleen dat de uitvoerder de onderbouwende stukken pas na 1 augustus 2023 aan de expert heeft verstrekt. De stukken zijn dus wel bij de beoordeling van de expert betrokken maar hebben echter niet geleid tot de door de consumenten gewenste vergoeding.
- 3.4 Ten aanzien van het rapport van de contra-expert erkent de uitvoerder dat hij het rapport niet direct naar de consumenten heeft gestuurd. Uit het klachtdossier blijkt verder ook dat de uitvoerder het rapport, zonder de consumenten te vragen naar hun mening, heeft doorgestuurd naar de verzekeraar van de buurman. Naar het oordeel van de commissie had de uitvoerder, als belangenbehartiger van de consumenten, de consumenten hier moeten vragen naar hun standpunt ten aanzien van het rapport van de contra-expert. Zeker omdat het door de contra-expert vastgestelde schadebedrag lager is dan de door de consumenten gevorderde schadebedrag. Uiteindelijk hebben de consumenten hun bevindingen ten aanzien van het rapport, waaronder een rekenfout ter grootte van € 140,-, aan de contra-expert kenbaar kunnen maken, zie 2.15. Dit heeft echter niet geleid tot een hogere vergoeding omdat de contra-expert in zijn optiek een hoger bedrag heeft vastgesteld dan waar de consumenten feitelijk recht op zouden hebben. De expert was daarom ook niet bereid een verdere uitleg te geven en aanvullend te rapporteren. De uitvoerder heeft de consumenten vervolgens gewezen op de mogelijkheid om op eigen kosten een tweede contra-expert in te schakelen als de consumenten het oneens blijven met de schadevaststelling door de contra-expert. De commissie kan begrijpen dat het onbevredigend voor de consumenten is dat zij geen nadere uitleg hebben gekregen over hun bevindingen en dat de uitvoerder zich niet verder heeft ingespannen om een nadere uitleg te krijgen van de contra-expert. Dit punt kan echter niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consumenten omdat het de contra-expert is die weigert om de schadevaststelling aan te passen naar aanleiding van de bevindingen van de consumenten.

Afwijzen van dekking

- 3.5 De consumenten klagen daarnaast ook over het dekkingstandpunt dat de uitvoerder op 19 januari 2024 heeft ingenomen. De commissie kan begrijpen dat de consumenten daar ontsteld over zijn.

De uitvoerder heeft, nu later blijkt, onterecht dekking afgewezen voor de zaak omdat de consumenten naast een rechtsbijstandverzekering voor Verkeersongevallen ook een rechtsbijstandverzekering voor particulieren hebben bij de verzekeraar. Dat de uitvoerder als uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering niet beschikt over de gehele polisadministratie van de verzekeraar is, gelet op artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht, te begrijpen. Van de uitvoerder kan dan ook niet worden verwacht dat hij alle verzekeringen van de consumenten kan inzien. Wel had de uitvoerder, gelet op de klacht van 25 januari 2024, zie 2.172.17, navraag bij de vertegenwoordiger van de consumenten moeten doen naar de mededeling dat de consumenten ook beschikken over een verzekering met dekking consument, wonen en verkeer. Mogelijk was de aanwezigheid van een rechtsbijstandverzekering voor particulieren dan eerder aan het licht gekomen. De uitvoerder heeft uiteindelijk in zijn brief van 16 april 2024 alsnog dekking verleend voor de zaak. Verder is niet gebleken en ook niet aangetoond dat de consumenten door het afwijzende dekkingstandpunt van de uitvoerder in een nadelige positie zijn gekomen.

De overige stellingen van de consumenten

- 3.6 De uitvoerder heeft op grond van sub d onder stap 2 van “Wat gebeurt er als u DAS om rechtsbijstand vraagt?” de mogelijkheid om een zaak af te kopen. Het stond de uitvoerder dus vrij om de consumenten een aanbod tot afkoop te doen.² Uit het klachtdossier blijkt dat de uitvoerder de consumenten tot twee keer toe een aanbod hebben gedaan en dat de consumenten beide aanbiedingen hebben afgeslagen. Van enige druk is niet gebleken. Evenmin is gebleken dat de consumenten zijn bedrogen.

De klacht over de interne klachtprocedure bij de uitvoerder

- 3.7 De consumenten klagen verder nog over de interne klachtprocedure van de uitvoerder. Zoals in 3.5 is overwogen, had de uitvoerder gelet op de mededeling van de vertegenwoordiger van de consumenten in de klacht van 25 januari 2024 over de aanwezigheid van een verzekering met een uitgebreidere dekking nadere vragen moeten stellen. In de reactie van 16 april 2024 op de vervolgklacht van de consumenten heeft de uitvoerder erkend dat hij beter had moet communiceren. De klacht over de communicatie heeft de uitvoerder toegewezen en hij heeft daarvoor ook zijn excuses aangeboden. In die reactie gaat de uitvoerder, anders dan de consumenten stellen, ook in op de eerdere klachtbehandeling. Hij erkent dat bij de behandeling van de eerste klacht rechtstreeks contact moest worden opgenomen met de vertegenwoordiger van de consumenten. In zijn verweer erkent de uitvoerder dat de toegezegde reactietermijnen niet zijn gehaald. Ook daarvoor biedt hij zijn excuses aan. De consumenten hebben verder nog, onweersproken, gesteld dat de uitvoerder na de vervolgklacht geen contact met hen heeft opgenomen om de kwestie te bespreken. De commissie betreurt de gebrekkige communicatie vanuit de uitvoerder en het feit dat de consumenten zich niet gehoord voelden.

²Zie ook GC 2024-0164, overweging 3.9, te vinden op www.kifid.nl

De commissie vindt ook dat de uitvoerder in de interne klachtprocedure meer oog had moeten hebben voor de klacht van de consumenten. Het is echter onvoldoende om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Daarnaast blijkt niet dat de consumenten hierdoor schade hebben geleden.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in sub d onder stap 2 van “Wat gebeurt er als u DAS om rechtsbijstand vraagt?” 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.

Conclusie

- 3.9 De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder op meerdere punten niet als redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener heeft gehandeld maar de vorderingen van de consumenten moeten worden afgewezen. Dit komt omdat de consumenten niet voldoende hebben onderbouwd dat zij door de tekortkomingen van de uitvoerder schade hebben geleden. Bovendien is (een groot deel van) de schade van de consumenten al door de verzekeraar van de buurman vergoed. Wat partijen verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

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-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

Wat gebeurt er als u DAS om rechtsbijstand vraagt?

Stap 2. Hoe krijgt u rechtsbijstand van DAS? Waar is deze verzekering voor?

(...)

d. In plaats van hulp mag **DAS u** ook een bedrag betalen. Dat doet **DAS** alleen in bepaalde gevallen. Namelijk als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat **u** van de **tegenpartij** kunt krijgen. **DAS** betaalt dan het bedrag dat **u** van de **tegenpartij** zou hebben gekregen.

(...)