Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1034

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

Datum uitspraak	19 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over uitvoering rechtsbijstand. De consument is ontevreden over de wijze waarop een jurist van de uitvoerder haar rechtshulp heeft verleend in een specifiek dossier. Zij heeft daarover een klacht ingediend bij de verzekeraar maar de verzekeraar wijst de consument op de interne klachtenprocedure van de uitvoerder. De commissie komt tot de conclusie dat niet is gebleken dat de verzekeraar is tekortgeschoten in zijn zorgplicht door de consument, met haar klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder, terug te verwijzen naar de uitvoerder. De commissie ziet geen grond om de door de consument gevraagde verklaringen voor recht en vordering tot schadevergoeding toe te wijzen. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden 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 klachtbrief en de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

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 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand (hierna: de uitvoerder).

2.2 De consument is ontevreden over de wijze waarop een jurist van de uitvoerder haar rechtshulp heeft verleend in een specifiek dossier.

2.3 Op 23 juni 2025 heeft de consument daarover een klacht over ingediend bij de verzekeraar. De consument verzoekt de verzekeraar om:
- haar bezwaar en klacht (opnieuw) inhoudelijk te behandelen;
- een toelichting te geven op de gevolgde werkwijze en het ontbreken van communicatie;
- en aan te geven of, en zo ja wanneer, een inhoudelijk overleg met een jurist alsnog mogelijk is.

2.4 De verzekeraar heeft de consument op 30 juni 2025 bericht dat hij het verzoek van de consument niet kan behandelen en dat de consument een klacht kan indienen bij de uitvoerder.

2.5 De consument is het niet eens met de reactie van de verzekeraar en heeft een klacht ingediend.

2.6 De interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichter tot elkaar gebracht, waarna de consument zich met een klacht tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vorderingen

2.7 De consument vindt dat zij door juridische fouten, gemiste rechtsbescherming en administratieve nalatigheid schade heeft geleden voor een bedrag van € 3.000,-. Daarnaast vindt de consument dat zij wegens aantasting van het recht op hoor en wederhoor, ernstige frustratie en psychische belasting schade heeft geleden voor een bedrag van € 2.000,-. Naar de commissie begrijpt, vordert de consument ook:
- een verklaring voor recht dat de verzekeraar formeel verantwoordelijk blijft voor de aangeboden rechtsbijstand, inclusief de zorgplicht bij uitbesteding;
- een verklaring voor recht dat de verzekeraar wettelijk en contractueel is verplicht tot klachtenbehandeling en
- dat de verzekeraar haar klacht inhoudelijk in behandeling neemt.
Ter onderbouwing van haar vorderingen voert de consument de volgende argumenten aan.

2.8 De consument heeft de rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar afgesloten en betaalt ook premie aan de verzekeraar. Op grond van artikel 7:925 Burgerlijk Wetboek (BW) is de verzekeraar verantwoordelijk voor correcte uitvoering van de overeengekomen prestatie, inclusief rechtshulp, ook wanneer deze is uitbesteed. De verzekeraar is contractspartij en blijft daarom (eind)verantwoordelijk. De uitvoerder staat niet vermeld op het polisblad en in de algemene voorwaarden (AV-02-241). De voorwaarden zijn daarom niet duidelijk en dienen in het voordeel van de consument worden uitgelegd. Hierdoor mag de consument er ook van uitgaan dat de verzekeraar zelf verantwoordelijk is voor de uitvoering van de rechtsbijstand en afhandeling van de klachten.

2.9 De uitvoerder heeft de zaak van de consument onzorgvuldig en niet-transparant behandeld. De inhoudelijk klacht betreft het handelen van de betrokken jurist van de uitvoerder. Er heeft geen overleg met de jurist plaatsgevonden. De uitvoerder heeft eenzijdig beslist op basis van een onjuiste interpretatie van de feiten, zonder inhoudelijke motivering of communicatief overleg. De consument vindt dat er partijdig en niet in haar belang is gehandeld.

2.10 De consument vindt de redenering van de verzekeraar, dat hij de klacht over de uitvoerder niet kan behandelen vanwege wet- en regelgeving, zowel juridisch als inhoudelijk onjuist. De consument verwijst hierbij naar artikel 4:17 Wet op het financieel toezicht (Wft) en de artikelen 200 en 203 van de Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie wijst de vorderingen van de consument af en legt hierna uit waarom.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat het haar niet is gebleken in hoeverre de consument de klacht over de uitvoerder bij de uitvoerder heeft ingediend en wat de reactie van de uitvoerder is op die klacht. Ook merkt de commissie op dat de verzekeraar in deze klachtprocedure niet heeft betwist dat enige verantwoordelijk op hem als verzekeraar rust.

3.3 De verzekeraar biedt naast rechtsbijstandverzekeringen ook andere verzekeringen aan: hij is een multibrancheverzekeraar. Op grond van artikel 4:65 lid 2 Wft mag een multibrancheverzekeraar, om belangenconflicten te voorkomen, niet zelf uitvoering geven aan de rechtsbijstand. In dit geval heeft de verzekeraar de uitvoering van de rechtsbijstand op grond van artikel 4:65 lid 2 sub a Wft overgedragen aan de uitvoerder, schaderegelingskantoor Stichting Achmea Rechtsbijstand. De uitvoerder staat los van de verzekeraar en deelt geen informatie over rechtshulpverzoeken met de verzekeraar.

De scheiding tussen de verzekeraar en de uitvoerder heeft tot gevolg dat de verzekeraar niet bekend is met de inhoud van het rechtshulpverzoek en de wijze van behandeling door de uitvoerder. Tegen deze achtergrond overweegt de commissie, in lijn met eerdere uitspraken[1], dat het niet aan de verzekeraar is om inhoudelijk te reageren op de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder in een specifiek dossier.

3.4 De consument kan, zoals de verzekeraar in zijn verweer aanvoert, haar klacht over de (uitvoering van de rechtsbijstand door de) uitvoerder bij de uitvoerder indienen en daar de interne klachtenprocedure doorlopen. Als de consument het niet eens is met de klacht-behandeling door de uitvoerder kan zij haar klacht over de uitvoerder bij Kifid indienen. In dit geval beschikken zowel de verzekeraar als de uitvoerder over een interne klachten-procedure. Van strijdigheid met artikel 4:17 Wft is daarom niet gebleken.

3.5 De commissie volgt de consument niet haar stelling dat de uitvoerder niet in de voorwaarden staat vermeld. De consument verwijst naar de Algemene voorwaarden maar die voorwaarden gelden ook voor andere verzekeringen dan de rechtsbijstandverzekering. Op het voorblad van de Algemene voorwaarden staat dan ook “Interpolis Alles in één Polis”. Zoals de verzekeraar in zijn verweer aanvoert en ook uit het door de consument over-gelegde polisblad blijkt, gelden voor de rechtsbijstandverzekering ook de voorwaarden LEX-RV-57-241. In die voorwaarden staat duidelijk vermeld – zie artikel 4 (opgenomen in de bijlage van deze uitspraak) - dat de uitvoering van de rechtsbijstand is ondergebracht bij de uitvoerder. Er bestaat dan ook geen aanleiding voor toepassing van de door de consument voorgestelde uitleg in haar voordeel.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat niet is gebleken dat de verzekeraar is tekortgeschoten in zijn zorgplicht, door de consument met haar klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder, terug te verwijzen naar de uitvoerder. De commissie ziet om die reden geen grond om de door de consument gevraagde verklaringen voor recht en vordering tot schadevergoeding toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven. De klacht van de consument is ongegrond. De vorderingen worden afgewezen.

[1] Zie GC Kifid 2025-0331, overweging 3.3, en GC Kifid 2023-0561, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

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 wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Deel 4 Gedragtstoezicht financiële ondernemingen

Artikel 17

1. Een beheerder van een icbe, beleggingsonderneming die beleggingsdiensten verleent, een betaaldienstverlener, clearinginstelling, financiëledienstverlener of kredietservicer draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten, deelnemers of kredietnemers over betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming. Hiertoe:

a. beschikt de financiële onderneming over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten; en

b. is de financiële onderneming aangesloten bij een door Onze Minister op grond van artikel 16, eerste lid, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten aangewezen instantie tot beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming, tenzij er geen zodanige instantie is.

(...)

Artikel 65

1 Een rechtsbijstandverzekeraar die uitsluitend de branche Rechtsbijstand uitoefent:

a. richt zijn bedrijfsvoering zodanig in dat de personeelsleden die zich bezighouden met de rechtsbijstandschaderegeling of met het geven van juridische adviezen met betrekking tot deze schaderegeling, niet tegelijkertijd dezelfde of soortgelijke werkzaamheden verrichten ten behoeve van een andere verzekeraar waarmee hij financiële, commerciële of administratieve banden heeft en die een andere branche uitoefent;

b. vertrouwt de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toe aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en vermeldt dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking; of

c. neemt in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking de bepaling op dat de verzekerde, zodra hij uit hoofde van de verzekering recht heeft op rechtsbijstand, de behartiging van zijn belangen mag toevertrouwen aan een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige van zijn keuze.

2Een rechtsbijstandverzekeraar die naast de branche Rechtsbijstand een andere branche uitoefent:
a.vertrouwt de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toe aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en vermeldt dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking; of
b.neemt in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking de bepaling op dat de verzekerde, zodra hij uit hoofde van de verzekering recht heeft op rechtsbijstand, de behartiging van zijn belangen mag toevertrouwen aan een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige van zijn keuze.

3Een rechtsbijstandverzekeraar vertrouwt werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling alleen toe aan een schaderegelingkantoor als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, en het tweede lid, onderdeel a, dat zijn bedrijfsvoering zodanig inricht dat de personeelsleden en de leden van het leidinggevende orgaan die zich bezighouden met de rechtsbijstandschaderegeling of met het geven van juridische adviezen met betrekking tot deze schaderegeling, niet tezelfdertijd dezelfde of soortgelijke werkzaamheden verrichten ten behoeve van een andere branche van een verzekeraar waarmee het schaderegelingkantoor financiële, commerciële of administratieve banden heeft.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

LEX-RV-57-241

4. Wie verleent de rechtsbijstand?

Juristen en advocaten van de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand.
Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.

- Bijvoorbeeld juridisch deskundigen