Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0433

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [consument 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 februari 2026. Consument 1 nam deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder nam deel: mr. [naam], Adviseur Kwaliteit en Klachten.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben een bouwbedrijf ingeschakeld voor de verbouwing van hun woning. De consumenten vinden dat het bouwbedrijf zijn verplichtingen niet is nagekomen. Zij hebben het geschil bij de uitvoerder gemeld. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de behandeling van de zaak uitbesteed aan een externe advocaat. De consumenten vinden dat de uitvoerder onbehoorlijk heeft gehandeld door (in de beginfase van het geschil met het bouwbedrijf) niet tijdig rechtsbijstand te bieden. Zij vorderen van de uitvoerder vergoeding voor de geleden schade die neerkomt op een bedrag van € 53.000,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 23 september 2024. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De commissie wijst de vordering af.

3. De achtergrond van het geschil

De externe advocaat, aan wie de behandeling van de zaak is uitbesteed, heeft de consumenten afgeraden om een procedure te starten tegen het bouwbedrijf. Hij vindt dat de zaak tegen het bouwbedrijf geen kans van slagen heeft omdat het voor de consumenten zeer lastig wordt om aan te tonen dat het bouwbedrijf in verzuim is gelet op de ontbinding van de aannemingsovereenkomst door de consumenten op 8 juni 2023. De uitvoerder en de consumenten hebben hierna de geschillenregeling toegepast en een bindend adviseur verzocht om de haalbaarheid van de zaak te beoordelen. De bindend adviseur komt in zijn bindend advies tot de conclusie dat de kans dat de consumenten een juridische procedure verliezen, (reëel) groter is dan de kans dat de consumenten die juridische procedure winnen.

4. De beoordeling

4.1 De commissie kan de consumenten niet volgen in hun verwijt dat de uitvoerder onbehoorlijk heeft gehandeld door geen tijdige en adequate rechtsbijstand te verlenen. Zij licht dit hieronder toe.

4.2 Het bouwbedrijf heeft voor het stucwerk een stukadoorsbedrijf ingeschakeld. Het stukadoorsbedrijf heeft de consumenten op 3 juni 2023 laten weten te stoppen met de werkzaamheden vanwege (betalings)problemen met het bouwbedrijf. Op zondag 4 juni 2023 hebben de consumenten het geschil met het bouwbedrijf bij de uitvoerder gemeld zonder enige stukken. In zijn e-mail van 5 juni 2023 heeft de uitvoerder de consumenten verzocht stukken aan te leveren. Daarin heeft de uitvoerder de consumenten ook geïnformeerd dat een jurist binnen 10 werkdagen contact met hen zal opnemen. Op dezelfde dag hebben de consumenten met de uitvoerder gebeld om de urgentie van de zaak te benadrukken; omstreeks 23 juni 2023 stond de montage van de nieuwe keuken gepland en daarvoor moest het stucwerk afgerond en gedroogd zijn. De consumenten hebben op 5 en 6 juni 2023 stukken aan de uitvoerder verstrekt. Op 5 juni 2023 heeft het bouwbedrijf de consumenten laten weten dat hij nieuwe stukadoors zal sturen om op 8 juni 2023 te beginnen met het stucwerk. De consumenten hebben het contact met de uitvoerder niet afgewacht. In een e-mail van 6 juni 2023 hebben de consumenten het bouwbedrijf laten weten dat de nieuwe stukadoors op 8 juni 2023 niet worden toegelaten tot de woning en dat zij zelf per direct een stukadoor en andere vakmensen gaan inschakelen. Bij e-mail van 8 juni 2023 hebben de consumenten de overeenkomst met het bouwbedrijf per direct ontbonden.

4.3 De commissie stelt vast dat de consumenten de beslissing tot ontbinding van de aannemingsovereenkomst niet vooraf aan de uitvoerder hebben voorgelegd. Gelet op de onomkeerbare gevolgen van een ontbinding mocht van de consumenten worden verwacht dat zij die e-mail voor het versturen zouden voorleggen aan de uitvoerder. Dit geldt des te meer nu consument 1 ter zitting heeft aangevoerd dat de consumenten de zaak bij de uitvoerder hebben gemeld omdat zij niet wisten wat ze moesten doen.

Bovendien was consument 1 in het verleden zelf werkzaam geweest als advocaat in het privaatrecht. Hierdoor kan van hem verwacht worden dat hij de onomkeerbare gevolgen van een ontbinding beter dan een gemiddelde consument heeft kunnen inschatten.

4.4 De commissie begrijpt dat de consumenten onder tijdsdruk stonden en dat zij weinig vertrouwen hadden in het bouwbedrijf. De montageafspraak hadden de consumenten al meerdere malen moeten verzetten door toedoen van het bouwbedrijf. Dit laat echter onverlet dat de consumenten het contact met de uitvoerder af hadden moeten wachten om adequate rechtshulp te krijgen. Met laatstgenoemde doel voor ogen hadden zij de zaak bij de uitvoerder gemeld. Door dit contact niet af te wachten en de overeenkomst zonder dit voorafgaand aan de uitvoerder voor te leggen zelf te ontbinden terwijl de consumenten stellen dat zij niet wisten wat ze moesten doen, hebben de consumenten zichzelf in een moeizame positie gebracht jegens de aannemer. Dit kan de uitvoerder niet worden aangerekend. Tegen deze achtergrond, kan de commissie de consumenten ook niet volgen in hun verwijt dat de uitvoerder hen niet heeft gewaarschuwd om geen actie te ondernemen.

4.5 De consumenten klagen er verder over dat de uitvoerder traag heeft gehandeld en hen aan hun lot heeft overgelaten. Uit het klachtdossier blijkt dat de uitvoerder de behandeling van de zaak op 15 juni 2023 heeft uitbesteed. Dit is binnen 10 werkdagen na de melding van de zaak. De uitvoerder had gelet op de tijdsdruk die de consumenten ondervonden eerder kunnen reageren om de zorgen en stress van de consumenten weg te nemen maar van onaanvaardbaar traag handelen is naar het oordeel van de commissie geen sprake. Er was geen sprake van fatale termijnen en op 5 juni 2023 had het bouwbedrijf nog aangeboden om op 8 juni 2023 andere stukadoors voor het stucwerk te sturen.

4.6 Voor zover de consumenten klagen over het (trage) handelen van de externe advocaat, overweegt de commissie dat uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door hem ingeschakelde advocaten.[1] De behandeling van de zaak was aan de externe advocaat overgedragen. Hij is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Dit zou misschien anders kunnen zijn als de uitvoerder vooraf had geweten of concrete aanwijzingen had dat de kwaliteit van het werk van de advocaat in het algemeen onder de maat was, maar daarvan is niet gebleken.

4.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering zal worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, te vinden op www.kifid.nl.

5. 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