Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0612

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2026
Klacht van	De consument
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	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen

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 klachtbrieven van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder nam digitaal deel: mevrouw mr. [naam], Adviseur Klacht en Kwaliteit.

1.3 Na de hoorzitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld met elkaar in overleg te treden over een minnelijke oplossing. Partijen zijn echter niet tot overeenstemming gekomen.

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

2. De kern

De consument is eigenaar van een woning in Frankrijk. Zij heeft een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met een Franse makelaar en een geschil met een Franse Vereniging van Eigenaren. De consument heeft eerder bij Kifid geklaagd over de uitvoering van de rechtsbijstand en ter oplossing van die klacht hebben de consument en de uitvoerder werkafspraken gemaakt. De consument klaagt erover dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. Zij vordert vergoeding van haar (toekomstige) (im)materiële schade, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 juni 2024.

Verder vordert de consument dat de commissie de tekortkoming alsmede het verzuim van de uitvoerder vaststelt en de uitvoerder verplicht tot transparante communicatie. Aanvankelijk vorderde de consument dat de commissie de uitvoerder (subsidiair) verplicht tot uitvoering van de geschillenregeling en nakoming van de gemaakte werkafspraken, waaronder verstrekking van het volledige dossier. De consument heeft deze vordering tijdens de mondelinge behandeling ingetrokken omdat de uitvoering van de geschillenregeling voor haar een gepasseerd station is geworden. De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand maar dat de overige vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie stelt vast dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand

3.1 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. Partijen hebben werkafspraken gemaakt over de stappen die zij moeten nemen om de haalbaarheid van de twee geschillen op grond van de geschillenregeling uit de voorwaarden te laten toetsen door een Franse advocaat, die optreedt als bindend adviseur. Ruim een half jaar nadat deze werk-afspraken waren gemaakt, heeft de uitvoerder na een rappel van de consument een concept-brief opgesteld voor de bindend adviseur. Deze heeft de uitvoerder op 18 juni 2025 aan de consument voorgelegd met excuses voor de ontstane vertraging. De uitvoerder heeft zich onvoldoende ingespannen om ervoor te zorgen dat de werkafspraken werden nagekomen. Tot 18 juni 2025 was er geen enkele actie vanuit de uitvoerder. Tot op heden zijn de gemaakte werkafspraken door de uitvoerder niet nagekomen. Dat de consument de uitvoerder beticht van een beroepsfout, ontslaat de uitvoerder niet van zijn verplichting om de gemaakte afspraken over de toepassing van de geschillenregeling na te komen opdat de haalbaarheid van de twee geschillen kan worden beoordeeld door een bindend adviseur.

3.2 Ook de communicatie vanuit de uitvoerder was uiterst summier. Toen de consument de uitvoerder liet weten dat door het niet uitvoeren van de geschillenregeling schade was ontstaan, reageerde de uitvoerder per e-mail van 23 juni 2025 dat, mocht er een beroepsfout zijn gemaakt, hij de schade uiteraard zal vergoeden. Op de door de consument gegeven toelichting over de beroepsfout, heeft de uitvoerder niet inhoudelijk gereageerd.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder in de gegeven omstandigheden tekort-geschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. In zoverre is de klacht van de consument gegrond.

3.4 De consument voert verder nog aan dat de uitvoerder in de e-mail van 23 juni 2025 een toezegging heeft gedaan om haar schade te vergoeden.

De commissie leest in die e-mail geen toezegging van de uitvoerder. Daarin staat alleen dat als er een beroepsfout is gemaakt, de uitvoerder de schade zal vergoeden. Hierna zal blijken dat de commissie de overige vorderingen van de consument niet kan toewijzen.

De overige vorderingen van de consument worden afgewezen

3.5 De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen omdat de consument niet heeft aangetoond dat schade is veroorzaakt door het handelen van de uitvoerder. De commissie kan namelijk niet vaststellen dat de consument in de geschillen met de Franse makelaar en de Franse Vereniging van Eigenaren recht heeft op schadevergoeding. Evenmin kan zij vaststellen dat aan dat recht afbreuk is gedaan door het (niet) handelen van de uitvoerder. Voor immateriële schade gelden de vereisten van artikel 6:106 BW.1. De consument heeft niet voldoende aangetoond dat aan die vereisten is voldaan. Nu de commissie geen schade-vergoeding toewijst, heeft de consument geen belang bij haar vordering om vast te stellen dat de uitvoerder in verzuim is.

3.6 Van een uitvoerder mag transparante, zorgvuldige en klantgerichte communicatie worden verwacht. Hoewel in 3.2 is vastgesteld dat de uitvoerder zich daar niet aan heeft gehouden, gaat de commissie ervan uit dat de uitvoerder zich vanaf nu daar wel aan zal houden. De commissie ziet daarom geen reden om deze verplichting op te leggen.

Conclusie

3.7 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder is tekort-geschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand maar dat de overige vorderingen van de consument moeten worden afgewezen. Wat de consument verder nog aanvoert, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie stelt vast dat de uitvoerder is tekortgeschoten in uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand en wijst de overige vorderingen af.

[1] Op grond van artikel 6:106 BW kan in de volgende situaties immateriële schade worden vergoed: (a) de aansprakelijke persoon had het oogmerk de schade toe te brengen, (b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel opgelopen of is in zijn eer of goede naam geschaad of anderszins in zijn persoon aangetast of (c) de schade is gelegen in aantasting van de nagedachtenis van een overledene.

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