Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0035

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De heer [consument 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [consument 2], verder te noemen consument 2, tezamen de consumenten.
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hadden een conflict met hun aannemer. Hun nieuwbouwwoning vertoonde gebreken die niet door de aannemer zijn hersteld. De consumenten hebben de verzekeraar om rechtsbijstand verzocht en de verzekeraar heeft rechtsbijstand verleend. De consumenten stellen dat de verzekeraar in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar tekort is geschoten waardoor zij schade hebben geleden. De commissie is van oordeel dat de consumenten niet hebben aangetoond dat de verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De klacht is 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument 2 heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar.

Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Algemene voorwaarden Zicht AV ZPP 2018.01' en 'Bijz. voorw. Zicht Rechtsbijstandsverzekering Zicht ZPP RB 2018.01' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De verzekeraar is ook de uitvoerder van de rechtsbijstand.

2.2 De consumenten hebben op 5 maart 2023 een verzoek gedaan om rechtsbijstand bij de verzekeraar vanwege een conflict met hun aannemer. De nieuwbouwwoning van de consumenten vertoonde diverse gebreken die niet door de aannemer zijn hersteld. De consumenten werden bijgestaan door een interne behandelaar van de verzekeraar (hierna: behandelaar 1). Op 27 juni 2023 hebben de consumenten telefonisch verzocht om een andere behandelaar. Hierop hebben de consumenten een nieuwe interne behandelaar (hierna: behandelaar 2) toegewezen gekregen. Behandelaar 2 is vervolgens uit dienst getreden bij de verzekeraar, waardoor de consumenten een derde behandelaar (hierna: behandelaar 3) toegewezen kregen.

2.3 Op 11 september 2024 heeft een zitting plaatsgevonden bij de Raad van Arbitrage, aangezien de gebreken aan de woning na sommaties niet door de aannemer zijn hersteld. Op 31 oktober 2024 heeft de Raad van Arbitrage een vonnis gewezen waarin de vordering van de consumenten gedeeltelijk is afgewezen.

2.4 De consumenten waren het niet eens met de gedeeltelijke afwijzing en wilden in beroep gaan tegen het vonnis. De verzekeraar stelde dat beroep tegen het vonnis geen redelijke kans van slagen heeft. Dit standpunt is bevestigd in een bindend advies in het kader van de geschillenregeling op 16 januari 2025. De verzekeraar heeft de rechtsbijstand daarom beëindigd.

2.5 De consumenten hebben de verzekeraar aansprakelijk gesteld voor het gedeelte van de vordering dat in het arbitragevonnis is afgewezen. De verzekeraar heeft de vordering afgewezen. De consumenten zijn het niet eens met het standpunt van de verzekeraar. Partijen zijn er onderling niet uitgekomen waarop de consumenten een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.6 De consumenten stellen dat de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Meerdere behandelaren van de verzekeraar waren niet deskundig. Dit hebben externe bureaus en juristen ook geconcludeerd. Hierdoor hebben zij op sommige punten, in tegenstelling tot wat in het expertiserapport is geconcludeerd, verloren in de arbitrageprocedure en daardoor geen volledige vergoeding ontvangen.

2.7 Behandelaar 2 zag vanaf de start van de zaak al geen kans van slagen in de zaak van de consumenten, terwijl dit achteraf niet zo bleek te zijn.

2.8 Behandelaar 3 heeft de consumenten niet bijgestaan bij de bezichtiging van de woning door de arbiter. De consumenten zijn ook niet door behandelaar 3 geadviseerd over de 'Europese richtlijnen voor rolluiken', terwijl zij daar per e-mail wel om hadden verzocht.

2.9 Behandelaar 3 heeft in een e-mail ter voorbereiding van de zitting bij de Raad van Arbitrage aangegeven dat er weinig ruimte zou zijn om te pleiten, omdat de tegenpartij zonder juridische bijstand deelneemt aan de zitting. Dit is een aanname en niemand was hiervan op de hoogte. Daarnaast heeft behandelaar 3 gezegd weinig tijd te hebben voor de voorbereiding van de zitting.

2.10 Het standpunt van behandelaar 3 en het bindende advies in de geschillenregeling dat een hoger beroep tegen het arbitrale vonnis geen redelijke kans van slagen heeft klopt niet. Een externe jurist zag wel kans van slagen, maar die mocht de zaak niet behandelen, vanwege een belangenverstrengeling.

2.11 De consument vordert vergoeding van de schade ad. € 20.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 31 oktober 2024.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Het juridisch kader

3.2 Voor de beoordeling of de verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechts-bijstand is artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) van belang. Daarin is bepaald dat de partij die zich beroept op de door haar gestelde feiten (in dit geval de consument), deze feiten zal moeten bewijzen, wanneer deze door de wederpartij (in dit geval de verzekeraar) gemotiveerd worden betwist.

De verzekeraar is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

3.3 De verzekeraar betwist dat de behandelaren niet deskundig hebben opgetreden in de zaak van de consumenten. Het standpunt van de consumenten is niet onderbouwd. Dat de Raad van Arbitrage in zijn vonnis afwijkt van hetgeen dat is vastgesteld in het expertiserapport is niet te wijten aan de verzekeraar. De consumenten zijn akkoord gegaan met de vordering zoals de verzekeraar deze namens de consumenten heeft ingediend bij de Raad van Arbitrage. Uiteindelijk maakt de Raad van Arbitrage een eigen afweging mede naar aanleiding van de bezichtiging van de gebreken.

3.4 De consumenten hebben niet aangetoond dat vastgesteld is door externe juristen dat de behandelaren van de verzekeraar ondeskundig waren of ondeskundig hebben gehandeld. Uit het dossier blijkt ook niet dat behandelaar 2 vanaf de aanvang van de zaak al geen kans van slagen in de zaak zag. De commissie acht dit ook niet aannemelijk. Wanneer dat het geval was geweest, had deze behandelaar de behandeling van de zaak in een eerder stadium beëindigd omdat geen redelijke kans van slagen bestaat.

3.5 Ook hebben de consumenten niet nader onderbouwd en daarmee niet aangetoond dat het aan de schuld van de verzekeraar te wijten is dat het vonnis van de Raad van Arbitrage afwijkt van het expertiserapport. De consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt dat dit oordeel anders was geweest als behandelaar 3 aanwezig was geweest bij de bezichtiging door de Raad van Arbitrage. Volgens de consumenten is de arbiter hierdoor niet gewezen op de gebreken aan alle rolluiken in plaats van slechts de twee rolluiken die vervangen zijn. Die onderbouwing volgt de commissie niet, omdat uit het vonnis blijkt dat alle rolluiken waarover de consumenten hebben geklaagd, zijn gecontroleerd en beoordeeld door de Raad van Arbitrage. Dat de consumenten niet zouden zijn gewezen op de 'Europese richtlijnen voor rolluiken' door behandelaar 3 maakt dit oordeel niet anders. De Raad van Arbitrage vormt een eigen oordeel over de situatie op basis van de bezichtiging.

3.6 De consumenten hebben niet aangetoond dat behandelaar 3 zou hebben aangegeven geen tijd te hebben voor de voorbereiding van de hoorzitting. Dit wordt ook nadrukkelijk door behandelaar 3 betwist.

3.7 Uit het dossier is niet gebleken dat de verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

Bindend advies in de geschillenregeling over de redelijke kans van slagen

3.8 Partijen zijn in beginsel gebonden aan het bindend advies van de externe advocaat in het kader van de geschillenregeling, tenzij dit in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming van het advies in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 7:904 BW).

3.9 De consumenten hebben niet nader onderbouwd waarom het bindend advies van de externe advocaat naar inhoud of totstandkoming (ernstige) gebreken vertoond. Dat de consumenten een advocaat hebben gevonden die enige kans van slagen in hun zaak ziet, betekent niet dat er (ernstige) gebreken kleven aan het bindend advies. De commissie is van oordeel dat niet is aangetoond dat gebondenheid aan het bindend advies in het kader van de geschillenregeling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Slotsom

3.10 Gelet op het voorgaande is de verzekeraar niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en bestaat er geen grond voor toewijzing van een schadevergoeding. De klacht van de consumenten is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 904 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

> *"**1**Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.*
>
> ***2**Indien de beslissing van een partij of een derde vernietigd wordt, nietig blijkt of niet binnen een aan die partij of derde daartoe te stellen redelijke termijn wordt verkregen, kan de rechter een beslissing geven, tenzij uit de overeenkomst of de aard van de beslissing voortvloeit dat zij op andere wijze moet worden vervangen."*

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

> *"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."*