Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0200

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 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, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand. De consument heeft een woning gekocht en heeft na de levering gebreken aan de woning ontdekt. Vervolgens heeft de consument een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering om de verkoper aan te spreken tot het betalen van schadevergoeding. De uitvoerder heeft de zaak op enig moment overgedragen aan een externe advocaat. De consument klaagt erover dat de advocaat onvoldoende deskundig is gebleken. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder zijn stelling dat hij voor de behandeling van de zaak een ter zake deskundige advocaat heeft ingeschakeld, onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie verklaart voor recht dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Maar de commissie kan zich in dit geval niet uitspreken over de vraag of de consument recht heeft op schadevergoeding en, zo ja, hoe hoog die dan is. De commissie kan immers niet goed beoordelen wat er gebeurd zou zijn als de consument een andere advocaat toegewezen had gekregen. Onduidelijk is of die advocaat anders gehandeld zou hebben dan de advocaat aan wie de zaak is overgedragen. Voor deze beoordeling is bouwkundige en bouwrechtelijke kennis vereist, waarover Kifid als geschillenbeslechter op het gebied van het financieel recht niet is toegerust. In zoverre is de klacht van de consument niet-behandelbaar in de zin van het Kifid-reglement.

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: 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 december 2025. Op de hoorzitting waren de consument en zijn partner, mevrouw [naam partner], aanwezig. Namens de uitvoerder was mr. [naam medewerker], advocaat, aanwezig.

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 de uitvoerder in mei 2021 verzocht om rechtsbijstand te verlenen vanwege gebreken aan de door hem gekochte woning. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de verkopers een ingebrekestelling gestuurd.

2.2 In zijn e-mail van 7 december 2021 heeft de consument de uitvoerder laten weten dat er nieuwe problemen zijn, waaronder meerdere lekkages in de woonkamer en schimmel in de slaapkamer. De consument heeft met acht verschillende luchtvochtigheidsmeters op verschillende plekken in de woning gemeten en een extreme luchtvochtigheid van meer dan 70% gemeten.

2.3 De uitvoerder heeft ZNEB Expertise en Taxatie opdracht gegeven om de woning te inspecteren. ZNEB heeft op 27 december 2021 een concept-rapport aangeleverd en op 21 januari 2022 een definitief rapport uitgebracht.

2.4 Op 11 januari 2022 heeft de uitvoerder de consument bericht dat zijn zaak wordt uitbesteed aan een advocatenkantoor waarmee afspraken zijn gemaakt over deskundigheid, kennis en kwaliteit en dat hij de mogelijkheid heeft om zelf een rechtshulpverlener te kiezen voor de behandeling van zijn zaak. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak overgedragen aan het advocatenkantoor, dat op zijn beurt de zaak heeft toebedeeld aan een daar werkzame advocaat (hierna: advocaat 1).

2.5 Op 6 januari 2022 heeft Humida in opdracht van de consument onderzoek gedaan naar de luchtvochtigheid in de woning. In het door Humida opgestelde rapport van 28 januari 2022 staat onder meer dat de relatieve luchtvochtigheid in de woonkamer 59% was bij een temperatuur van 15,6 graden Celsius. De consument heeft het rapport van Humida op 31 januari 2022 aan advocaat 1 toegezonden.

2.6 Per e-mail van 2 augustus 2022 heeft de consument advocaat 1 het volgende gevraagd:

"(...)
If we remove the outside plastering and will sell the house with walls like in below picture. Is there any impact on legal process? What are possible implications?
(...)"

2.7 Advocaat 1 heeft deze vraag op 3 augustus 2022 als volgt beantwoord:

"(...)
No impact for the legal process but as I told you before if you sell the house and do not repair ALL the issues that caused the problems then the new owners will sue you. So for example you have to fix all things that caused the high humidity etc. Is that clear to you?
(...)"

2.8 In augustus 2022 heeft de consument de gebreken aan de woning laten verhelpen.

2.9 In oktober 2022 heeft de consument de uitvoerder bericht dat hij ontevreden is over advocaat 1. Op verzoek van de consument heeft de uitvoerder een andere advocaat ingeschakeld (hierna: advocaat 2). Advocaat 2 heeft de verkopers op 6 februari 2023 gedagvaard.

2.10 Bij vonnis van 8 mei 2024 heeft de rechtbank Den Haag de vorderingen van de consument afgewezen. Uit het vonnis is af te leiden dat de consument in die procedure heeft aangevoerd dat hij met eigen meetapparatuur een luchtvochtigheid van 80% heeft gemeten maar dat de rechtbank hem daarin niet heeft gevolgd. De rechtbank vond het door Humida genoemde percentage van 59% leidend omdat dat bureau, ook volgens de consument, deskundige is op dat gebied. Het rapport bevatte ook geen enkel aanknopingspunt voor de stelling dat er eerder sprake was van een luchtvochtigheid van meer dan 60%. Verder constateerde de rechtbank dat het rapport van Humida het enige rapport was dat concreet iets zegt over de luchtvochtigheid in de woning. De rechtbank is daarom tot de conclusie gekomen dat het gestelde gebrek van de (te) hoge luchtvochtigheid niet vast is komen te staan.

2.11 De consument is niet in hoger beroep gegaan.

2.12 De consument heeft een klacht ingediend bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en de vordering

2.13 De consument vordert schadevergoeding van de uitvoerder van € 73.872,31. Dit bedrag ziet op: *materials*: € 33.661,52, *contractor time*: € 33.134,76, *garbage containers*: € 5.004,92 en *humidity equipment costs*: € 2.071,11.

2.14 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan. De uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De uitvoerder moest de zaak van de consument aan een deskundige advocaat uitbesteden. Hij heeft de zaak aan advocaat 1 uitbesteed, terwijl die niet deskundig was op het gebied van geschillen over verborgen gebreken bij de koop van een woning. Dit blijkt uit de website van het advocatenkantoor en de LinkedIn-pagina van advocaat 1.

Daar staat dat advocaat 1 zich bezighoudt met het arbeidsrecht, het ambtenarenrecht en het sociaal verzekeringsrecht. Onder “Expertises” staat “Arbeidsrecht”, “Arbeid”, “Werk & ontslag”.

2.15 Advocaat 1 heeft de consument ook niet deugdelijk geadviseerd. Op 31 januari 2022 heeft de consument aan advocaat 1 het rapport van Humida gestuurd waarin staat dat de relatieve luchtvochtigheid in de woonkamer 59% was. De consument heeft geen terugkoppeling van advocaat 1 ontvangen. Verder heeft advocaat 1 de consument in augustus 2022 meegedeeld dat de verwijdering van het stucwerk aan de buitenzijde van de woning geen invloed zou hebben op de juridische procedure. En dat alle issues die de problemen hadden veroorzaakt moesten zijn verholpen voordat de consument de woning zou verkopen, omdat de nieuwe eigenaars de consument anders zouden aanklagen. Daarop heeft de consument de gebreken aan de woning laten verhelpen. Dit advies was onjuist, omdat de consument hierdoor geen bewijs meer kon verzamelen dat de luchtvochtigheid in de gekochte woning hoger was dan 59%. Toen advocaat 2 voor de consument aan de slag ging, was het niet langer zinvol om een nieuw luchtvochtigheidsonderzoek te laten uitvoeren, omdat de consument de werkzaamheden aan de woning al had laten verrichten.

Het verweer

2.16 De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden van advocaat 1. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak van de consument toevertrouwd aan het advocatenkantoor waar advocaat 1 werkzaam was en hij heeft het aan dat advocatenkantoor overgelaten om te bepalen welke advocaat de belangen van de consument zou behartigen. De uitvoerder had geen aanwijzing dat de kwaliteiten van het advocatenkantoor of van advocaat 1 onder de maat was. Advocaat 1 is sinds 2013 advocaat en zij heeft ruime kennis en ervaring met bouwkundige geschillen en procedures hierover bij de rechtbank en het gerechtshof. Zij heeft dit ook verklaard. Dat advocaat 1 zich toelegde op arbeidsrechtelijke geschillen maakt dat niet anders.

2.17 De consument heeft op 6 januari 2022 onderzoek laten doen naar de luchtvochtigheid in de woning en advocaat 1 is pas na dit onderzoek bij de zaak betrokken. Niet advocaat 1 maar advocaat 2, die de consument zelf heeft gekozen, heeft de belangen van de consument behartigd in de gerechtelijke procedure. Kennelijk vond advocaat 2 het niet nodig om een contra-expertise of aanvullende expertise te laten verrichten.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. Maar zij geeft geen oordeel over de aansprakelijkheid van de uitvoerder voor de schade waarvan de consument vergoeding vordert. Zij licht dit hieronder toe.

De uitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten

3.2 De consument mocht van de uitvoerder verwachten dat hij een ter zake deskundige advocaat voorstelt voor de behandeling van de zaak, dat wil zeggen een advocaat met voldoende kennis en ervaring (expertise) op het rechtsgebied waarop het geschil van de consument betrekking heeft.[1] Het is niet juist en ook niet voldoende dat de uitvoerder een advocatenkantoor voorstelt, zeker als daar meer advocaten werken op uiteenlopende rechtsgebieden, omdat hij daarmee nog niet een advocaat voorstelt die over voldoende kennis en ervaring beschikt. Dat de consument het recht op vrije advocaatkeuze heeft en dus ook zelf een advocaat kan kiezen, doet aan deze zorgplicht van de uitvoerder niet af. De uitvoerder mag het dus niet aan het advocatenkantoor overlaten welke van zijn advocaten de belangen van de consument behartigt. Als hij dat toch doet en de advocaat is ter zake niet voldoende deskundig en/of ervaren, is de uitvoerder in zijn zorgplicht jegens de consument tekortgeschoten.

3.3 Advocaat 1 heeft een schriftelijke verklaring afgelegd dat zij al elf jaar advocaat is en in die jaren vele zaken over verborgen gebreken heeft behandeld en daarover ook procedures heeft gevoerd bij de rechtbank en het hof. Deze verklaring is in dit geval onvoldoende. De consument heeft *printscreens* overgelegd van de LinkedIn-pagina van advocaat 1 en van de website van het advocatenkantoor waar zij werkt. Hieruit blijkt dat advocaat 1 zich bezighoudt met het arbeidsrecht, het ambtenarenrecht en het sociaal verzekeringsrecht. Er blijkt niets van enige ervaring of expertise op het gebied van het bouwrecht of op het gebied van, kort gezegd, geconstateerde gebreken na de koop van een woning. Advocaat 1 had op zijn minst moeten concretiseren waaruit haar expertise bestaat, voorbeeld door te verwijzen naar vonnissen en arresten over verborgen gebreken bij koop waarin de naam van advocaat 1 vermeld staat. De commissie kan daarom op basis van de verklaring van advocaat 1 niet aannemen dat zij voldoende kennis en ervaring had om de zaak van de consument goed te behandelen.

3.4 Het voorgaande betekent dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichting uit de rechtsbijstandverzekering omdat hij de consument geen advocaat heeft voorgesteld die de vereiste expertise bezat. De uitvoerder kan dan aansprakelijk zijn voor de schade van de consument doordat advocaat 1 een beroepsfout heeft gemaakt.

De commissie kan niet beoordelen of sprake is geweest van een beroepsfout en de commissie beschikt niet over de vereiste bouwkundige en bouwrechtelijke kennis

3.5 Of advocaat 1 een of meer beroepsfouten heeft gemaakt, kan de commissie niet goed beoordelen. Daarvoor moet zij de adviezen van advocaat 1 beoordelen en ook wat zou zijn gebeurd als advocaat 1 de consument anders had geadviseerd.

[1] Zie ook CvB Kifid 2018-063, overweging 5.4, te vinden op www.kifid.nl.

Voor deze beoordeling is bouwkundige en bouwrechtelijke kennis vereist en die heeft de commissie als geschillenbeslechter op het gebied van het financieel recht niet.[2] De commissie verwijst in dat kader naar vraag 3 onder 9 van het reglement. Die vordering zal de consument bij een andere geschillenbeslechter moeten indienen.

3.6 Wel zal de commissie een verklaring voor recht geven dat de uitvoerder zijn verplichting uit de rechtsbijstandverzekering niet is nagekomen en dat hij aansprakelijk is voor de schade die hiermee in een *condicio sine qua non*-verband staat.

Conclusie

3.7 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand omdat hij de consument geen advocaat heeft voorgesteld die de vereiste expertise bezat. De commissie geeft geen oordeel over de gevorderde schadevergoeding omdat zij niet over de daarvoor benodigde kennis beschikt. De commissie volstaat met een verklaring voor recht dat de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de gevraagde rechts-bijstand en met het oordeel dat de vordering tot schadevergoeding niet behandelbaar is.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand, omdat hij de consument geen advocaat heeft voorgesteld die voldoende expertise bezat. De vordering tot de schadevergoeding is niet behandelbaar.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen.

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.

[2] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0467 en 2023-0678A, te vinden op www.kifid.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

9. De behandeling van uw klacht brengt de taak van de Geschillencommissie ernstig in het gedrang. Bijvoorbeeld als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van uw klacht te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.