Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0284

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft op grond van een gerechtelijk vonnis een vordering van € 19.677,99 op de tegenpartij. De tegenpartij biedt geen verhaal. De consument heeft met de tegenpartij en haar bestuurder een vaststellingovereenkomst gesloten ten gevolge waarvan € 6.000,- van de schade van de consument is vergoed tegen finale kwijting van de vordering. De consument heeft nog een schade van € 13.677,99. Voor vergoeding van deze schade doet de consument een beroep op de voorwaarden en verzoekt hij de uitvoerder om € 12.500,- te vergoeden, omdat de tegenpartij geen verhaal biedt. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen. De commissie is van oordeel dat de consument recht heeft op vergoeding van € 12.500,- op grond van de voorwaarden, omdat de tegenpartij niet kan betalen. De klacht is gegrond. De vordering is toegewezen.

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: mr. [naam medewerker 1], advocaat en mr. [naam medewerker 2], advocaat.

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 (hierna: de verzekering) bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de rechtsbijstand. Op de verzekering zijn de voorwaarden '53614 Rechtsbijstand 03 104 18-02 VM polisvoorwaarden 2' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepaling uit deze voorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument had een conflict met zijn hypotheekadviseur (hierna: de tegenpartij). Hij heeft het conflict op 15 januari 2020 gemeld bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft de dekking voor het conflict afgewezen. De consument heeft daarom zelf een advocaat (hierna: de externe advocaat) ingeschakeld.

2.3 Op 25 september 2020 is de dekking voor het conflict toch toegewezen en heeft de uitvoerder de zaak op verzoek van de consument uitbesteed aan de externe advocaat met een kostenmaximum van € 25.000,-. De kosten die consument al had gemaakt voor de externe advocaat, heeft de uitvoerder vergoed buiten het kostenmaximum.

2.4 Op 16 november 2022 is een vonnis gewezen. Uit het vonnis blijkt dat de tegenpartij zijn zorgplicht heeft geschonden en (gedeeltelijk) aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden. Uit het vonnis blijkt ook dat de bestuurder van de tegenpartij niet onrechtmatig heeft gehandeld en daarom niet aansprakelijk voor de schade is. Door het vonnis heeft de consument een vordering van € 19.677,99 op de tegenpartij vermeerderd met de wettelijke rente.

2.5 Op 23 januari 2023 heeft de advocaat de uitvoerder geïnformeerd dat de tegenpartij niet betaald heeft en dat er volgens de deurwaarder geen vermogensbestanddelen zijn waar beslag op kan worden gelegd. Ook is er geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering bekend. De consument doet een beroep op de voorwaarden waarin staat dat de uitvoerder een maximaal bedrag van € 12.500,- vergoedt wanneer de tegenpartij niet kan betalen.

2.6 Op 7 februari 2023 heeft de uitvoerder als volgt geantwoord. Er resteert nog een kosten-maximum van € 1.314,17. De uitvoerder kan de zaak niet verder behandelen, omdat de zaak was uitbesteed aan een externe advocaat. Behandeling door de interne incassoafdeling is wel mogelijk, maar ook daarvan komen de kosten ten laste van het kostenmaximum. Daarnaast geeft de uitvoerder aan dat:

> *"In de polisvoorwaarden staat inderdaad dat als de vordering niet op de tegenpartij kan worden verhaald DAS € 12.500,- betaalt. Dit geldt alleen indien aantoonbaar vast staat dat de wederpartij niet in staat is aan de veroordeling te voldoen. Voorts geldt ook hier dat het bedrag van € 12.500,- alleen kan worden betaald als het resterend kostenmaximum daartoe voldoende is. Dat in uw geval niet zo"*

2.7 Op 16 februari 2023 is een vaststellingsovereenkomst tot stand gekomen tussen de consument, de tegenpartij en de bestuurder van de tegenpartij. De vaststellings-overeenkomst verplicht de bestuurder van de tegenpartij een vergoeding van € 6.000,- te betalen tegen finale kwijting van de vordering voor zowel de tegenpartij als de bestuurder van de tegenpartij.

2.8 De consument heeft de uitvoerder verzocht om de vergoeding van € 12.500,- te doen, omdat de tegenpartij voor de overige schade geen verhaal biedt. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft een klacht ingediend bij de uitvoerder. In reactie daarop schrijft de uitvoerder in een brief aan de consument onder meer:

> *"Deurwaarder*
>
> *Uit berichten van de deurwaarder volgt dat de vordering niet geïncasseerd kan worden bij de BV. De BV heeft onvoldoende vermogensbestanddelen."*

2.9 De partijen zijn er onderling niet uitgekomen. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.10 De consument stelt dat hij op grond van de onvermogendekking in de polisvoorwaarden recht heeft op de vergoeding van € 12.500,-, omdat de tegenpartij geen verhaal biedt. Volgens de consument blijkt uit de voorwaarden niet dat deze vergoeding ten laste komt van het kostenmaximum.

2.11 De consument vordert vergoeding van de schade door de uitvoerder van € 12.500,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 23 januari 2023, omdat de tegenpartij niet kan betalen.

Het verweer

2.12 De uitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 Het staat nog niet vast dat de tegenpartij niet kan betalen. Dit geeft de externe advocaat van de consument ook aan. Het staat daarmee niet vast dat de tegenpartij niet kan betalen. Daarnaast hebben de consument en de tegenpartij een schikking getroffen tegen finale kwijting van de vordering. Daardoor kan de consument geen beroep meer doen op de onvermogendekking.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de uitvoerder op grond van de voorwaarden € 12.500,- moet betalen aan de consument. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

3.2 Op grond van de onvermogendekking in de voorwaarden vergoedt de uitvoerder maximaal € 12.500,- van de schade waarvoor de tegenpartij aansprakelijk is, als de tegenpartij deze niet kan betalen en de consument geen andere manier heeft om de schade vergoed te krijgen. De commissie volgt het standpunt van de consument dat de tegenpartij niet kan betalen en hij zijn schade ook niet op een andere manier vergoed kan krijgen. In de onvermogendekking staat niet hoe moet worden vastgesteld dat de tegenpartij niet kan betalen en er geen andere manier is om de schade vergoed te krijgen. Nu de gerechtsdeurwaarder en de externe advocaat hebben aangegeven dat de tegenpartij niet betaalt en er geen vermogensbestanddelen zijn waarop beslag kan worden gelegd en dat er geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering bekend is, is naar het oordeel van de commissie aan dit vereiste in de onvermogendekking voldaan. De uitvoerder beroept zich erop dat de advocaat van de consument heeft aangegeven dat op de onvermogendekking alleen een beroep kan worden gedaan als het onvermogen aantoonbaar is. Dat de advocaat dit in de e-mail heeft aangegeven is juist maar leidt niet tot een ander oordeel. De advocaat van de consument heeft deze interpretatie van dit vereiste gegeven in een e-mail aan de consument – en dus niet in een bericht aan de uitvoerder. Het is daarom geen argument om dit vereiste in de onvermogendekking anders uit te leggen of toe te passen. Bovendien heeft de uitvoerder aan de consument bevestigd dat de vordering van de consument op de adviseur niet kan worden geïncasseerd. Zie onder 2.8.

3.3 Dat de consument een vaststellingsovereenkomst is overeengekomen met de bestuurder van de tegenpartij heeft geen invloed op de schade van de consument. Ten aanzien van de vordering op de tegenpartij heeft de consument zowel de tegenpartij als de bestuurder van de tegenpartij finale kwijting verleend. Daardoor heeft de consument geen vordering meer op de tegenpartij. De schade die de consument heeft geleden is met de vaststellingsovereenkomst niet beperkt, nu deze daarin niet is beperkt tot een ander bedrag dan het bedrag dat in het vonnis is toegewezen. De consument zit daarmee nog steeds met een schade van € 13.677,99 die niet is vergoed. Omdat al is vastgesteld dat de tegenpartij de schade niet kon betalen, heeft de vaststellingsovereenkomst geen invloed op het recht van de consument op de onvermogendekking.

Slotsom

3.4 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht gegrond is zodat de consument recht heeft op een vergoeding van de uitvoerder van € 12.500,- op grond van de voorwaarden. Nu de uitvoerder geen verweer heeft gevoerd tegen de gevorderde wettelijke rente vanaf 23 januari 2023, heeft de consument ook daarop recht.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder een bedrag van € € 12.500,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 23 januari 2023 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit verzekeringsvoorwaarden

Relevante beding Particulieren Rechtsbijstand Polisvoorwaarden REAAL 03 104 18-02 VM

“

Externe kosten

DAS betaalt ook andere kosten die volgens DAS nodig zijn voor de juridische hulp in uw conflict. Deze kosten noemt DAS externe kosten. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten. En DAS betaalt nooit meer externe kosten dan het verzekerde maximumbedrag. Welk bedrag aan externe kosten maximaal wordt vergoed, staat vermeld bij de onderdelen 'Consument, Wonen en Verkeer', 'Werk en Inkomen' en 'Fiscaal en Vermogen'. Op uw polis vindt u welke onderdelen u verzekerd heeft. Voor externe kosten geldt verder het volgende:

- Kosten van deskundigen die niet bij DAS in loondienst zijn (externe deskundigen of externe rechtshulpverleners), betaalt DAS alleen als DAS de externe deskundige of externe rechtshulpverlener een opdracht geeft. Als u zelf een externe deskundige of externe rechtshulpverlener heeft ingeschakeld, betaalt DAS de kosten daarvan dus niet.
- Voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek door DAS een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, gelden maximale vergoedingen per procedure. DAS betaalt voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulp-verlener maximaal € 5.000. Voor bestuursrechtelijke en sociaal-verzekeringsrechtelijke procedures geldt dit bedrag voor twee instanties tezamen. Dit bedrag is exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen? Dan betaalt DAS daarnaast ook nog de btw over dit bedrag.
- DAS betaalt de kosten van een externe deskundige die DAS namens u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om de opdracht uit te voeren.
- DAS betaalt de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die DAS voor u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren. DAS betaalt alleen uw deel van de kosten en niet het deel van de andere partij.
- DAS betaalt de kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- DAS betaalt de proceskosten, waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen.

- DAS betaalt de reiskosten en verblijfkosten die u maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met DAS heeft overlegd.
- DAS betaalt de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van een deurwaarder of beslaglegging.

Let op

DAS vergoedt per conflict nooit méér externe kosten dan het maximum bedrag dat staat vermeld bij de onderdelen 'Consument, Wonen en Verkeer', 'Werk en Inkomen' en 'Fiscaal en Vermogen'. Op uw polis vindt u welke onderdelen u verzekerd heeft.

Welk bedrag aan kosten wordt maximaal vergoed per conflict?

- Alle kosten vanwege het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan en voor strafzaken.
- Alle kosten van de deskundige medewerkers die in loondienst zijn van DAS.
- € 25.000 aan externe kosten (zoals uitgelegd in artikel 2.3).
- € 2.000 voor echtscheidingsmediation.

Wat als de tegenpartij de aan u toegebrachte schade niet kan betalen?

Lukt het niet om de door u geleden schade te verhalen op de hiervoor aansprakelijke partij omdat deze het niet kan betalen? En kunt u de schade ook niet op een andere manier vergoed krijgen? Dan vergoedt DAS deze schade tot € 12.500.

”