Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0924

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

Datum uitspraak	18 november 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument, en de heer [naam 2], gezamenlijk verder te noemen consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, 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 toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over de kwaliteit van de door de uitvoerder verleende rechtsbijstand. De consumenten zagen zich genoodzaakt om een advocaat in te schakelen. Zij vorderen vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening en dat hij de gemaakte advocaatkosten moet vergoeden. De klacht van de consumenten is gegrond en hun vordering wordt 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de uitvoerder en 5) de aanvullende stukken van de consumenten en de uitvoerder na de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 7 mei 2025. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder nam deel mevrouw mr. [naam 1] CPL, Adviseur Kwaliteit en Klachten.

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

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. K. Engel en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben bij Centraal Beheer een particuliere rechtsbijstandverzekering met gezinsdekking, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument heeft in de middag van dinsdag 26 maart 2024 van haar werkgever te horen gekregen dat er een onderzoek naar haar handelen zou worden gestart. Dit zou worden uitgevoerd door een advocaat. De consument kreeg toen ook een brief van haar werkgever, waarin onder meer staat dat zij de gelegenheid kreeg om uiterlijk op (dinsdag) 2 april 2024 te reageren op de door de werkgever geformuleerde onderzoeksvraag die aan de advocaat zou worden verstrekt.

2.3 De consument heeft de uitvoerder op woensdag 27 maart 2024 telefonisch om rechts-bijstand verzocht. Diezelfde dag heeft zij een kort verslag van het gesprek met de werkgever en de door de werkgever aan haar overhandigde brief met daarin de reactietermijn tot en met 2 april 2024 in 'Mijn zaak' geüpload. Gelet op die reactietermijn en het feit dat het toen ook Pasen was, heeft de consument de uitvoerder verzocht om op 28 of 29 maart 2024 contact met haar op te nemen.

2.4 De uitvoerder heeft de consument op 27 maart 2024 de melding van de zaak bevestigd en haar meegedeeld dat een jurist binnen 5 tot 10 werkdagen contact met haar zou opnemen. De uitvoerder heeft de consument in die brief er ook op gewezen dat de consument zelf verantwoordelijk is voor eventuele termijnen.

2.5 De consument heeft de uitvoerder op donderdag 28 maart 2024 via het digitale dossier nogmaals verzocht om uiterlijk de volgende dag contact met haar op te nemen in verband met de door de werkgever gestelde deadline van 2 april 2024.

2.6 De consument heeft twee dagen nadat zij om rechtsbijstand had verzocht, in de middag van vrijdag 29 maart 2024, zelf een advocaat ingeschakeld, omdat zij op dat moment nog niet inhoudelijk van de uitvoerder had vernomen. De advocaat heeft haar geadviseerd om uitstel te vragen aan de werkgever. De consument heeft op 29 maart 2024 overeenkomstig gehandeld, waarna de werkgever haar diezelfde avond per e-mail heeft meegedeeld dat de termijn om te reageren met een dag is verlengd tot en met woensdag 3 april 2024.

2.7 De behandelend jurist van de uitvoerder, verder te noemen de jurist, heeft in de middag van 2 april 2024 telefonisch contact met de consument opgenomen en de kwestie besproken. Op 3 april 2024 heeft de jurist aan de consument een kort verslag van het gesprek verzonden:

> *"Gisteren hebben wij elkaar gesproken en heb ik een verslag van dat gesprek in het dossier geüpload.*

Gisteren heb ik u aangegeven dat ik de zaak behandel, omdat de door de werkgever gestelde termijn van gisteren, door u was verlengd tot en met vandaag 4 april, zodat ik samen met u inhoudelijk kan reageren. Afgelopen vrijdag liep er dus geen termijn af, maar pas vandaag. Gisteren heb ik u aangegeven dat er daarom geen sprake zal zijn van uitbesteding van de zaak aan de door u ingeschakelde advocaat en dus de kosten van die advocaat niet onder de dekking van de verzekering vallen.

Wij hebben een wijziging op de onderzoeksvraag besproken en u zou die aan de werkgever doorgeven en mij op de hoogte houden van het onderzoek. Zojuist sprak ik telefonisch de door u ingeschakelde advocaat, die vanochtend een reactie heeft verzonden na overleg met u en kennelijk nog andere wijzigingen in de onderzoeksvraag heeft voorgesteld. Ik heb niet van u vernomen wat nu precies uw keuze is en twee juristen die de zaak behandelen is niet gewenst.

U kunt dus gebruik blijven maken van de rechtsbijstand door mij, wat onder de dekking van de verzekering valt. Als u echter gebruik wilt blijven maken van rechtsbijstand door de door u ingeschakelde advocaat, dan betekent dit dat u de kosten van die advocaat zelf moet betalen en niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen.

Ik verzoek u daarom mij schriftelijk te laten weten wat uw keuze is, zodat duidelijk is wie deze zaak zal blijven behandelen."

2.8 De consumenten hebben de jurist op 4 april 2024 meegedeeld dat zij verder gaan met de advocaat:

"Voor ons is het van belang om in het onderzoek dat eventuele arbeidsrechtelijke gevolgen kan hebben te worden bijgestaan door een jurist/advocaat. In het gesprek dat we met u hebben gehad gaf u aan dat u het niet nodig vond om aanwezig te zijn bij het onderzoeksgesprek. In uw optiek voegt de aanwezigheid van u of een andere raadsman bij een dergelijk interview niet veel toe. Wij vinden het gezien, ons gebrek aan arbeidsrechtelijke kennis, het aangekondigde persoonsgericht onderzoek vanuit de gemeente en de eventuele gevolgen, noodzakelijk om te worden bijgestaan door een jurist/advocaat, al is het alleen al voor het bewaken van een zorgvuldige procesgang.
Wij laten ons in het onderzoek dan ook bijstaan door de heer [naam van de advocaat]."

2.9 De consumenten hebben op 11 juni 2024 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de houding van de jurist tijdens het telefoongesprek op 2 april 2024. Zij hebben daarbij om een oplossing gevraagd voor het ontstane probleem van bekostiging van de rechtsbijstand. De uitvoerder heeft de consumenten per e-mail van 17 juni 2024 bericht dat hij de advocaat-kosten niet zal vergoeden. Voor wat betreft de klacht over de jurist heeft de uitvoerder als volgt gereageerd:

*"**SAR betreurt het dat u zich niet gesteund heeft gevoeld door uw behandelaar***
De communicatie tussen u en [de jurist] is niet goed verlopen. Het is vervelend dat u het gevoel heeft gehad dat u denigrerend te woord werd gestaan en u zich niet gesteund voelde.

SAR biedt hiervoor excuses aan. Het is absoluut niet de bedoeling dat u een dergelijk gevoel overhoudt aan de juridische bijstand van SAR. Er wordt wel een signaal afgeven aan de behandelaar en de leidinggevende over de situatie die zich heeft voorgedaan.

U kunt een andere behandelaar van SAR toegewezen krijgen
U heeft aangegeven dat u zich niet door uw behandelaar gesteund en gehoord heeft gevoeld en dat daardoor het vertrouwen is beschadigd. Als u besluit dat uw zaak verder wordt behandeld door Achmea Rechtsbijstand dan zal er een nieuwe behandelaar op uw zaak worden gezet."

2.10 De consument heeft geen gebruikgemaakt van de geboden mogelijkheid om de zaak verder door een andere jurist van de uitvoerder te laten behandelen.

2.11 De consumenten hebben enige tijd later een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.12 De consumenten vorderen vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. Tot april 2025 bedragen deze kosten € 10.382,-. Zij zijn van mening dat de uitvoerder deze kosten moet vergoeden, omdat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand.

2.13 Gelet op de door de werkgever aanvankelijk gestelde deadline van 2 april 2024, hebben de consumenten de uitvoerder vanaf 27 maart 2024 herhaaldelijk verzocht om zo spoedig mogelijk contact met hen op te nemen. Pas in de middag van 2 april 2024 heeft de jurist gebeld met de consument. De consumenten hebben zelf met de hulp van de advocaat voor een verlenging van de termijn met een dag gezorgd.

2.14 De consumenten zijn niet te spreken over de kwaliteit van het gesprek dat op 2 april 2024 met de jurist heeft plaatsgevonden. De jurist wilde namelijk geen enkele inhoudelijke noch praktische invulling geven aan de dienstverlening. Hij zei tegen de consument *'dat je maar stil moet zitten als je geschoren wordt'* en dat haar man zo nodig in een gesprek *'haar handje'* wel kon vasthouden. De consument is volledig in deze stressvolle panieksituatie aan haar lot overgelaten en op geen enkele wijze is geprobeerd de situatie in juridisch opzicht in goede banen te leiden of om erger te voorkomen. De consumenten voelden zich door de houding en de uitlatingen van de jurist genoodzaakt om elders passende ondersteuning te vinden.

2.15 De consumenten betwisten de stelling van de uitvoerder dat zij al voor 2 april 2024 contact met de advocaat hadden opgenomen. Ter onderbouwing van hun standpunt hebben zij een verklaring van de advocaat overgelegd.

2.16 De consumenten verwijzen naar een artikel in een juridisch tijdschrift, waarin de auteur betoogt dat ook in de buitengerechtelijk fase van de procedure een beroep kan worden gedaan op het recht op de vrije advocaatkeuze.

Het verweer

2.17 De uitvoerder voert de volgende verweren aan.

2.18 De uitvoerder heeft conform de toegezegde termijnen, binnen 5 tot 10 werkdagen, het dossier op 2 april 2024, dus binnen 5 werkdagen, aan een jurist toebedeeld. Op dat moment was geen sprake van een juridisch fatale termijn. Evenmin is gebleken dat voor de consument schade is ontstaan doordat de uitvoerder pas op 2 april 2024 contact opnam. De consument had echter al juridisch advies verkregen van de advocaat. Dit blijkt uit het telefoongesprek dat de jurist op 3 april 2024 met de advocaat heeft gevoerd. De advocaat had de consument namelijk op 26 maart 2024 geadviseerd om de kwestie bij de uitvoerder te melden. Op dat moment was er geen sprake van een administratieve of gerechtelijke procedure, zodat de behandeling van de zaak (nog) niet aan een advocaat kon worden uitbesteed. De uitvoerder had aldus conform de geldende verzekeringsvoorwaarden rechtshulp geboden.

2.19 De uitvoerder betreurt dat het gesprek van 2 april 2024 voor de consument kennelijk tot veel stress heeft geleid. Dat is een vervelende ervaring waarvoor de uitvoerder de consument ook zijn excuses heeft aangeboden. Echter, of het gesprek op 2 april 2024 op de door de consumenten gestelde wijze heeft plaatsgevonden, laat de uitvoerder in het midden. De reactie van consumenten op de e-mail van de jurist van 3 april 2024 geeft op geen enkele wijze blijk van een denigrerende aanpak door de jurist richting de consumenten. De uitvoerder vraagt zich ook af waarom de consument pas op 11 juni 2024 hierover een klacht heeft ingediend als het gesprek zich daadwerkelijk op zo'n denigrerende wijze heeft voorgedaan.

3. De beoordeling

Kern van de klacht

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en of hij op grond daarvan de gemaakte advocaatkosten moet vergoeden.

Het inschakelen van een externe advocaat onder de rechtsbijstandverzekering

3.2 De verzekering is een naturaverzekering. De eigen juristen van de uitvoerder verlenen in beginsel de rechtsbijstand. Dit staat in artikel 10 ("*Wie verleent de rechtsbijstand?*") van de verzekeringsvoorwaarden. Alleen als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure of een belangentegenstelling heeft de verzekerde vrije advocaatkeuze.

Dit staat in de artikelen 9 ("*Wat is verzekerd?*") en artikel 23 ("*Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?*") van de verzekeringsvoorwaarden, die gebaseerd zijn op Nederlandse en Europese wet- en regelgeving[1] en de jurisprudentie.[2] De tekst van artikel 9, 10 en 23 van de voorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.3 Uit de door de consumenten overgelegde facturen van de advocaat en de bijbehorende specificaties blijkt niet dat een administratieve of gerechtelijke procedure heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen recht heeft op vergoeding van de door haar zelf ingeschakelde advocaat. Maar de commissie begrijpt de stellingen van de consumenten zo dat zij de door hen gemaakte advocaatkosten vorderen als schadevergoeding, omdat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten.

Criterium: een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener

3.4 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van de uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. Daarbij zijn de omstandigheden van het geval van belang. De commissie overweegt dat van de rechtsbijstandverlener mag worden verwacht dat hij een gemelde zaak controleert op spoedeisendheid en dat hij een spoedeisende zaak direct oppakt en behandelt/laat behandelen.

De uitvoerder heeft het rechtsbijstandsverzoek niet goed behandeld

3.5 De consument heeft de uitvoerder bij het melden van de zaak op 27 maart 2024 verzocht om op 28 of 29 maart 2024 contact met haar op te nemen. Haar zaak had spoed, omdat de werkgever een onderzoek naar haar zou starten en hij haar een reactietermijn tot en met 2 april 2024 had gegeven om te reageren op een door de werkgever geformuleerde onderzoeksvraag. Op 28 maart 2024 heeft de consument de uitvoerder opnieuw verzocht om uiterlijk op 29 maart 2024 contact met haar op te nemen. Omdat het contactmoment op 29 maart 2024 uitbleef, heeft de consument zich tot de advocaat gewend. De jurist heeft pas op 2 april 2024 telefonisch contact met de consument opgenomen.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder in dit geval te traag gehandeld.

---

[1] Artikel 4:67 lid 1 Wet op het financieel toezicht, te vinden op https://wetten.overheid.nl/ en artikel 201 van de Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II) te vinden op www.eur-lex.europa.eu.
[2] HvJ EU, 10 september 2009, ECLI:EU:C:2009:538 (Eschig) en HvJ EU 14 mei 2020 ECLI:EU:C:2020:372, (Vlaamse Balies) te vinden op www.eur-lex.europa.eu.

Gelet op de aard van de hulpvraag van de consument, de beperkte tijd om de zaak te beoordelen en de onderzoeksvraag te beïnvloeden – het eerstvolgende weekend was Pasen -, en de impact van het onderliggende geschil op de consument, lag het op de weg van de uitvoerder om de zaak op 28 maart maar uiterlijk op 29 maart 2024 op te pakken. Hij had het geschil toen met de consument moeten bespreken, haar moeten adviseren over de onderzoeksvraag en andere relevante aspecten van de zaak met haar moeten doornemen. Dit heeft de uitvoerder toen niet gedaan. Hij heeft de consument bij brief van 27 maart 2024 alleen meegedeeld dat hij een dossier had aangemaakt en dat binnen een termijn van 5 tot 10 werkdagen contact met haar zou worden opgenomen. Bovendien heeft de uitvoerder de consument gemeld dat zij zelf verantwoordelijk is voor eventuele termijnen. Pas op 2 april 2024, de voorlaatste dag van de door de consument zelf verlengde termijn, heeft de uitvoerder met de consument gesproken over het geschil. Naar het oordeel van de commissie is dat te laat. Als de uitvoerder over onvoldoende capaciteit beschikte om de spoedzaak van de consument meteen en voortvarend op te pakken, had hij de behandeling ervan direct na de melding moeten uitbesteden aan een externe rechtsbijstandverlener. De door die persoon redelijk gemaakte kosten had de uitvoerder met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden moeten vergoeden. Doordat de uitvoerder onvoldoende oog had voor de spoedeisendheid van de zaak van de consument, was de consument genoodzaakt om op 29 maart 2024 de advocaat te benaderen en zelf voor een verlenging van de reactietermijn te zorgen. Aan het oordeel van de commissie doet niet af dat de termijn van de werkgever geen fatale termijn was, in de zin dat de consument hierdoor rechten verloor. De consument kon wel degelijk nadeel ondervinden als zij niet tijdig reageerde. Het onderzoek zou dan op de onderzoeksvraag worden gedaan zonder enige invloed hierop van de consument. Verder mocht in dit geval niet van de consument worden verlangd dat zij op 3 april 2024 zou terugkeren naar een jurist van de uitvoerder. Een nieuwe rechtsbijstand-verlener tijdens het onderzoek zou disruptief kunnen werken.

Het gesprek met de jurist van 2 april 2024

3.7 De consument klaagt ook over de wijze waarop de jurist haar tijdens het gesprek van 2 april 2024 heeft bejegend. Wat de jurist en de consument tijdens het telefoongesprek van 2 april 2024 met elkaar hebben besproken, kan de commissie niet vaststellen, omdat de inhoud van het gesprek zich aan haar waarneming onttrekt. Wel staat vast dat de uitvoerder in zijn e-mail van 17 juni 2024 heeft erkend dat de communicatie tussen de consument en de jurist niet goed is verlopen. Daarvoor heeft de uitvoerder de consument ook zijn excuses aangeboden en de consument de mogelijkheid geboden om de behandeling van de zaak aan een andere behandelaar over te dragen. Uit de inhoud van de e-mail van 17 juni 2024 kan de conclusie worden getrokken dat de uitvoerder ook tijdens het gesprek van 2 april 2024 richting de consument is tekortgeschoten.

Het contactmoment met de advocaat

3.8 De commissie merkt nog op dat partijen gedurende de schriftelijke fase van de klacht-procedure en tijdens de zitting met elkaar hebben gediscussieerd over het moment waarop de consument voor het eerst contact heeft gehad met de advocaat. Gelet op het voorgaande, is voor de beoordeling van de zaak niet van belang wanneer de consument voor de eerste keer contact had met de advocaat. Dat kan dan ook verder in het midden blijven.

De vergoeding van de gemaakte advocaatkosten

3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot het oordeel dat de uitvoerder niet heeft gehandeld conform wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. De consument heeft daardoor schade geleden, in de vorm van de gemaakte advocaatkosten. De uitvoerder moet daarom de gemaakte advocaatkosten vergoeden. Uit de door de consumenten verstrekte facturen en de bijbehorende specificaties blijkt dat het gaat om een totaalbedrag van € 10.382,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consumenten gegrond is en dat hun vordering word toegewezen. De uitvoerder betaalt een bedrag van € 10.382,- aan de consumenten, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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-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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Rechtsbijstandverzekering Verzekeringsvoorwaarden

1. Algemeen (LEX-RV-01-211)

9. Wat is verzekerd?
Rechtsbijstand.

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
- Door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.
  – Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.
  – Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.
  – Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd

10. Wie verleent de rechtsbijstand?
Juristen en advocaten van de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand. Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.

- Bijvoorbeeld juridisch deskundigen.

23. Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?
Als een verzekerde en tegenpartij allebei rechtsbijstand van Achmea Rechtsbijstand krijgen. Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.