Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0765

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, J.J. Turkesteen, mr. P.J. Neijt, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, 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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door na te laten adequate rechtsbijstand te verlenen en dat hij hierdoor schade lijdt. Tussen partijen staat vast dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet onderbouwd dat hij schade heeft geleden of zal lijden door de tekortkomingen van de uitvoerder. 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 en de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de uitvoerder en 5) de pleitnota van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met de heer [naam 1], compagnon/notulist. Namens de uitvoerder nam deel mr. [naam 2], klachtbehandelaar.

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 bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de voorwaarden Basis LEV-RV-01-191 en Consument en Wonen LEX-RV-60-191.

2.2 De consument en zijn broer woonden beiden met hun moeder in de ouderlijke woning.

2.3 Na het overlijden van moeder, is de broer van de consument enig eigenaar van de ouderlijke woning geworden. De broer wil dat de consument de ouderlijke woning verlaat en heeft daarvoor een gerechtelijke procedure gestart tegen de consument.

2.4 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak uitbesteed aan een externe advocaat.

2.5 Bij vonnis van 10 augustus 2022 van de rechtbank Overijssel is de consument veroordeeld tot onder meer het verlaten en ontruimen van de ouderlijke woning.

2.6 De consument vindt dat essentiële punten niet zijn opgenomen in het door de rechtbank opgemaakte proces-verbaal dat na het vonnis aan hem is verstrekt. Hij heeft de externe advocaat verzocht om zijn op- en aanmerkingen op het proces-verbaal naar de rechtbank te sturen zodat deze aan het proces-verbaal kunnen worden gehecht. De externe advocaat heeft geweigerd opvolging te geven aan het verzoek van de consument waardoor er tussen de consument en de externe advocaat een vertrouwensbreuk is ontstaan.

2.7 De consument heeft zijn contactpersoon bij de uitvoerder (hierna: contactpersoon 1) gevraagd om een advocaat van de uitvoerder aan te stellen om zijn op- en aanmerkingen op het proces-verbaal naar de rechtbank te sturen.

2.8 De consument vindt dat contactpersoon 1 zijn verzoek niet adequaat heeft opgepakt. Hij heeft daarover een klacht ingediend bij de uitvoerder (hierna: klacht 1).

2.9 In zijn reactie op klacht 1 erkent de uitvoerder dat contactpersoon 1 niet is teruggekomen op het verzoek van de consument. De uitvoerder biedt daarvoor zijn excuses aan. De uitvoerder heeft een tweede contactpersoon aangesteld om het verzoek van de consument alsnog in behandeling te nemen (hierna: contactpersoon 2).

2.10 Contactpersoon 2 heeft overleg gevoerd met het interne advocatenteam van de uitvoerder over het verzoek van de consument. Daarnaast heeft contactpersoon 2 telefonisch contact opgenomen met de externe advocaat met wie de consument gebrouilleerd is geraakt (hierna: de voormalige advocaat). Verder heeft contactpersoon 2 ook contact opgenomen met netwerkkantoren van de uitvoerder.

2.11 Hierna heeft contactpersoon 2 de consument bericht dat een interne advocaat van de uitvoerder de zaak, gelet op regel 28 van de Gedragsregels Advocatuur ‘Overnemen van cliënten’, niet kan oppakken.

2.12 Vervolgens heeft de consument bij de uitvoerder geklaagd over de, in zijn ogen, verkeerde en kwalijke manier waarop contactpersoon 2 de zaak heeft opgepakt (hierna: klacht 2).
In klacht 2 verwijt de consument contactpersoon 2 dat hij:
- telefonisch contact heeft opgenomen met de voormalige advocaat terwijl zijn klacht nog in behandeling was;

- willens en wetens, als ontvanger, de geheimhoudingsplicht van de voormalige advocaat heeft geschonden door bij de voormalige advocaat te informeren naar het verzoek om zijn op- en aanmerkingen op het proces-verbaal naar de rechtbank te sturen;
- vooraf op een negatieve manier het interne advocatenteam van de uitvoerder heeft beïnvloed;
- het verzoek van de consument om bijstand van het interne advocatenteam van de uitvoerder niet op een transparante wijze heeft behandeld.

2.13 De klachtbehandelaar van de uitvoerder heeft de klacht van de consument beoordeeld als een gegronde klacht en een derde contactpersoon aangesteld voor de uitbesteding van de zaak aan een externe advocaat.

2.14 Partijen zijn er niet in geslaagd om een advocaat in te schakelen.

2.15 Bij brief van 5 december 2023 heeft de consument zijn op- en aanmerkingen op het proces-verbaal naar de rechtbank verstuurd.

2.16 Hierop heeft de rechtbank de consument bericht dat de stukken niet aan het proces-verbaal zullen worden gehecht omdat de stukken bijna anderhalf jaar na de datum van de zitting zijn gestuurd, en er geen belang meer is bij aanhechting,

De klacht en vordering

2.17 In grote lijnen komen de klachten van de consument volgens de commissie op het volgende neer. De consument vindt dat de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door – in zijn woorden - onpassende rechtsbijstand te verlenen. De consument klaagt in vier klachtpunten erover dat de uitvoerder:
1. De kern van klacht 2 (door met opzet foutief te lezen) niet heeft behandeld; waarbij de consument vindt dat zijn klacht over de interne afhandeling van klacht 1 en klacht 2 tuchtrechtelijk van aard is.
2. Een gefingeerde reden heeft opgevoerd om zijn (foutief gelezen) klacht gegrond te verklaren.
3. Zijn 2e en 3e verzoek uit het item *Vervolg* van klacht 2 niet heeft uitgevoerd (klacht 3).
Aan het niet correct afhandelen van de klacht verbindt de consument financiële consequenties. Dit punt heeft de consument klachtpunt 4 genoemd. De zaak over de ouderlijke woning is gelieerd aan de nog te voeren rechtszaak over de rechtsgeldigheid van het testament van de moeder van de consument. De onjuistheden in het proces-verbaal kunnen tot gevolg hebben dat de consument de nog te voeren procedure over het testament van moeder zal verliezen. De consument schat de kans dat hij de nog te voeren procedure over het testament van moeder als gevolg hiervan zal verliezen in op 10%. Het bedrag dat de consument, als het testament van moeder in stand blijft, misloopt is € 224.894,-. De consument vordert daarom een vergoeding van € 22.489,-.

Het verweer

2.18 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie merkt op dat het te beoordelen geschil heeft geleid tot een omvangrijk dossier. De consument heeft veel feiten en omstandigheden genoemd die, zo begrijpt de commissie, belangrijk voor hem zijn. De commissie heeft hier kennis van genomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, als dat zo is, of de uitvoerder de door de consument opgevoerde schade moet vergoeden. De commissie zal de vordering van de consument niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom.

Niet is gebleken dat de consument schade heeft geleden

3.2 De commissie stelt vast dat de uitvoerder erkent dat zaken niet goed zijn gegaan, maar betwist dat zijn tekortkomingen tot schade hebben geleid. In zijn verweer verwijst de uitvoerder naar de excuses die hij heeft aangeboden voor het handelen van contactpersoon 2. De uitvoerder voert verder aan dat bij hem verwarring was ontstaan vanwege het verlof van de klachtbehandelaar. In een poging om de verwarring te ontwarren, heeft de uitvoerder de consument uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op kantoor maar de consument is daar niet op ingegaan. Ook voor de klachtbehandeling heeft de uitvoerder excuses aangeboden. Verder biedt de uitvoerder, indien het belang voor de consument nog bestaat, alsnog aan om een advocaat voor de consument in te schakelen.

3.3 Tussen partijen staat vast dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet onderbouwd dat hij schade heeft geleden door de tekortkomingen van de uitvoerder of in de toekomst schade zal lijden. De door de consument aangevoerde schade heeft hij gebaseerd op een procedure die hij nog niet heeft gevoerd en waarvan nog niet vast staat dat hij die zal gaan voeren. Het staat dus niet vast dat de consument de procedure over het testament van moeder heeft verloren. En evenmin staat vast dat een eventueel verlies van die procedure het gevolg is van de tekortkomingen van de uitvoerder. Klachtpunt 4 kan daarom niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument.

3.4 Het voorgaande wordt niet anders doordat opmerkingen van de consument bij het proces-verbaal niet werden verwerkt. Een proces-verbaal van een comparitie houdt een zakelijke samenvatting in van het verhandelde ter zitting. Uit de stellingen van de consument wordt niet duidelijk waarom dit een belangrijke rol zou spelen in een nog te voeren procedure.

De klachten over de klachtafwikkeling kunnen niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument

3.5 De consument klaagt in zijn klachtpunten 1, 2 en 3 over de afwikkeling van zijn klachten door de uitvoerder. In zijn verweer voert de uitvoerder aan dat hij de klachten van de consument gegrond heeft verklaard. Daarbij heeft hij aangeboden om met de consument in gesprek te gaan om alle onduidelijkheden en geschillen uit de wereld te helpen. Dit gesprek hebben partijen, zonder tussenkomst van Kifid, gevoerd. Uit de repliek maakt de commissie op dat de consument voor dat gesprek vragen heeft gestuurd naar de uitvoerder en dat de uitvoerder vragen van de consument heeft beantwoord. Partijen hebben geen oplossing kunnen bereiken en de consument vindt dat de uitvoerder niet alle vragen heeft beantwoord. In zijn dupliek voert de uitvoerder aan dat hij de consument tijdens dat gesprek nadrukkelijk heeft aangeboden nogmaals de standpunten in een brief op te nemen maar dat de consument heeft aangegeven dat dit niet mocht zolang de consument niet heeft besloten dat het standpunt juist is verwoord. In zijn pleitnota voert de consument aan dat dit in het kader van een mogelijke schikking is besproken. De commissie leidt hieruit af dat de uitvoerder bereid was om zijn standpunten nader aan de consument uit te leggen. Dat dit met het oog op een mogelijke schikking was besproken, doet daar niet aan af. Dat de uitvoerder in zijn interne klachtenprocedure niet is ingegaan op alle klachten van de consument, is mogelijk te wijten aan de verwarring die was ontstaan. Bovendien komt uit het klachtdossier het beeld naar voren dat partijen in de interne klachtenprocedure uitgebreid met elkaar hebben gecorrespondeerd met het oog op een oplossing van de klacht. Gelet op deze omstandigheden ziet de commissie geen aanleiding voor een verwijzing naar de Tuchtraad Verzekeraars. Daarnaast kunnen deze klachtpunten niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument omdat niet is gebleken dat de hij schade heeft geleden.

Conclusie

3.6 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond en ziet de commissie geen grond om de vordering van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De klacht is ongegrond, de commissie wijst de vordering af.

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