Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0426

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	5 mei 2026
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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder;

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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument klaagt over het niet goed en niet verder behandelen van zijn verzoek om rechtsbijstand. Hij wil dat zijn tandarts aansprakelijk wordt gesteld voor de schade die is veroorzaakt door het plaatsen van een kroon. Hij vindt dat de uitvoerder hem hierin onvoldoende heeft ondersteund. Hij vordert – kortweg gezegd - voorzetting van de rechts-hulp. De commissie oordeelt dat de uitvoerder de consument voldoende heeft ondersteund en geen dekking hoeft te verlenen voor het rechtshulpverzoek. Uit het onderzoek van de door de uitvoerder ingeschakelde tandheelkundig adviseur blijkt namelijk dat niet aantoonbaar is dat de tandarts onzorgvuldig heeft gehandeld. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat het tandheelkundig onderzoek onzorgvuldig tot stand is gekomen of de uitkomst daarvan onjuist is. Hij heeft ook geen gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheid om op eigen kosten een tandheelkundig adviseur in te schakelen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de consument voldoende heeft ondersteund en dat hij geen dekking hoeft te verlenen voor het rechtshulpverzoek. Hierna legt zij uit waarom.

3.2 Volgens de consument is de fout van zijn tandarts duidelijk zichtbaar doordat zijn gezonde linker voortand onnodig is geslepen en de kroon niet goed is geplaatst. Dat zorgt niet alleen voor psychisch leed door het blijvende cosmetisch effect, maar ook voor fysieke pijn aan de rechterkant van de kroon. Dit heeft hem veel stress opgeleverd en zijn welzijn ernstig beïnvloed. De consument is niet tevreden met het resultaat van de behandeling. Een tandarts is echter alleen aansprakelijk als hij een verwijtbare beroepsfout heeft gemaakt. Gekeken wordt of de tandarts zorgvuldig heeft gehandeld zoals je dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts mag verwachten. Dat de tandarts een beroepsfout heeft gemaakt staat echter onvoldoende vast. De uitvoerder hoeft daarom geen dekking te verlenen voor het rechtshulpverzoek van de consument.

3.3 Uit het onafhankelijk tandheelkundig onderzoek dat de uitvoerder heeft laten verrichten blijkt dat niet aantoonbaar is dat er onzorgvuldig is gehandeld door de tandarts. Dat komt onder meer omdat op uitdrukkelijk verzoek van de consument voorafgaand aan de behandeling geen röntgenfoto's zijn gemaakt. De consument heeft hiertegen ingebracht dat het erop lijkt dat cruciale informatie van voorgaande tandartsen niet is betrokken in het onderzoek. Uit het rapport van de tandheelkundig adviseur blijkt echter dat zij haar conclusies mede heeft gebaseerd op de informatie uit de behandeldossiers van de twee voorgaande tandartsen die de consument hebben behandeld inclusief 4 ongedateerde röntgenfoto's. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat het tandheelkundig onderzoek onzorgvuldig tot stand is gekomen of de uitkomst daarvan onjuist is.

3.4 De uitvoerder heeft erkend dat de behandelaar van zijn rechtshulpverzoek strikt en streng heeft geschreven en wel wat meer empathie had mogen hebben, wat mogelijk heeft bijgedragen aan het gevoel van de consument dat hij zich niet serieus genomen voelde. De uitvoerder heeft hiervoor aan de consument schriftelijk excuses aangeboden. Dit gebrek aan empathie betekent echter niet dat dat de uitvoerder de consument onvoldoende heeft ondersteund in het verkrijgen van bewijs voor zijn vordering op de tandarts.

3.5 De klacht van de consument dat de uitvoerder hem onvoldoende heeft ondersteund in het verkrijgen van bewijs om zijn vordering op de tandarts te kunnen ondersteunen is ongegrond. De uitvoerder heeft de consument ondersteund in zijn rechtshulpverzoek door hem niet direct met de kosten voor een deskundigenonderzoek te belasten en een tandheelkundig adviseur in te schakelen, waarvan de uitvoerder de kosten heeft betaald. Omdat de conclusie van dat onderzoek is dat een beroepsfout van de tandarts niet kan worden aangetoond, moet de consument aantonen dat de tandarts medisch verwijtbaar heeft gehandeld.

De consument moet dat onderbouwen met een op zijn kosten gemaakt deskundigen-rapport, waarbij de redelijke kosten worden vergoed door de uitvoerder als het rapport zijn stelling onderbouwt. Dit volgt uit artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden Algemeen (LEX-RV-01-221), waarin onder meer staat onder het kopje "Wat doet een verzekerde als Stichting Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraag?":

> ***(...)***
> ***" De verzekerde onderbouwt zijn stelling met een deskundigenrapport.***
> - *De verzekerde betaalt deze kosten zelf.*
> - *[naam uitvoerder} betaalt de kosten achteraf.*
>   - *Alleen als het rapport zijn stelling onderbouwt.*
>   - *Alleen de redelijke kosten"*

3.6 De uitvoerder is de consument behulpzaam geweest om een deskundige te vinden die een dergelijk onderzoek kan verrichten, maar de consument heeft daar geen gebruik van gemaakt.

Ambtshalve toetsing

3.7 Het beding van artikel 16 van de verzekeringsvoorwaarden is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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