Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0188

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. P.J. Neijt, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2024
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, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en heeft daar eerder al bij Kifid over geklaagd. Kifid heeft die klacht al in behandeling genomen en tijdens de hoorzitting bij Kifid, op 27 maart 2019, heeft de consument met de uitvoerder tegen finale kwijting een vaststellingsovereenkomst gesloten ter oplossing van die klacht. De commissie is daarom van oordeel dat de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 27 maart 2019 niet-behandelbaar is. De consument heeft ook nog geklaagd over de second opinions die in het kader van de gesloten vaststellingsovereenkomst zijn uitgebracht. De commissie is van oordeel dat de second opinions 1A en 2 op een correcte wijze tot stand zijn gekomen en dat gebondenheid aan de second opinions 1A en 2 niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vorderingen van de consument worden daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 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 uitbesteed aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Model 20213 versie 2 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.

2.2 Op [datum] 2013 is de moeder van de consument overleden. Omdat de consument problemen met haar zus en zwager verwachtte over de afwikkeling van de nalatenschap van haar moeder en het testament van haar moeder dat in 2007 was opgemaakt in rechte wilde vernietigen, omdat haar moeder toen al dement was, heeft zij op 17 juli 2013 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan.

2.3 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een externe advocaat (hierna: advocaat 1) ingeschakeld.

2.4 Omdat de consument niet wilde dat advocaat 1 haar bij zou staan, heeft zij de uitvoerder verzocht om een andere advocaat in te schakelen. De uitvoerder heeft ingestemd met dit verzoek en een andere advocaat (hierna: advocaat 2) ingeschakeld.

2.5 Advocaat 2 heeft via een kort geding inzage in en afgifte van het medisch dossier van de moeder van de consument gevorderd maar deze vordering is, ook in hoger beroep, afgewezen. Verder heeft advocaat 2 in een bodemprocedure de geldigheid van het testament van de moeder van de consument en de financiële afwikkeling van haar nalatenschap ter discussie gesteld.

2.6 Eind december 2015 heeft de consument de uitvoerder laten weten dat ze ontevreden is over advocaat 2. Zij heeft de uitvoerder verzocht om opnieuw een andere advocaat (hierna: advocaat 3) in te schakelen. De uitvoerder heeft ingestemd met het verzoek van de consument en namens haar advocaat 3 ingeschakeld.

2.7 Op 20 februari 2017 heeft advocaat 3 het standpunt ingenomen dat hij geen redelijke kans van slagen meer zag om met succes bezwaar te maken tegen de door de notaris op basis van het testament opgemaakte wijze van verdeling van de nalatenschappen van de ouders van de consument. Naar aanleiding van dit advies heeft de uitvoerder de consument laten weten dat het dossier wordt gesloten. Daarbij heeft de uitvoerder de consument ook bericht dat zij ervoor kan kiezen om de zaak op eigen kosten door een andere advocaat verder te laten behandelen en dat, indien zij in het gelijk gesteld zou worden, de uitvoerder alsnog de redelijke kosten van die andere advocaat zou vergoeden.

2.8 De consument was niet tevreden over de verleende rechtsbijstand en kon zich niet vinden in het sluiten van haar dossier. Zij heeft daarom op 16 april 2018 een klacht over de uitvoerder ingediend bij Kifid (hierna: klacht 1).

2.9 Kifid heeft klacht 1 in behandeling genomen en tijdens de mondelinge behandeling van klacht 1 op 27 maart 2019 hebben partijen tegen finale kwijting een regeling getroffen. In de door partijen op 27 maart 2019 ondertekende vaststellingsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat het dossier van advocaat 3 voor een juridische herbeoordeling wordt voorgelegd aan een onafhankelijk en door partijen gezamenlijk aan te wijzen advocaat. Verder is in de vaststellingsovereenkomst vastgelegd dat deze advocaat gaat bekijken of er sprake is van een redelijke kans op succes in de zin van artikel 4 van de voorwaarden en dat de uitslag van de herbeoordeling voor partijen bindend is. Daarin is ook bepaald dat bij een negatief advies de rechtshulpverlening zal worden gestaakt en dat bij een positief advies het de consument is toegestaan om de zaak te laten behandelen conform het advies tot het kostenmaximum (onder aftrek van hetgeen reeds besteed is) en conform de voorwaarden van de rechtsbijstandverzekering.

2.10 Voor de herbeoordeling is een advocaat (hierna: herbeoordelaar 1) ingeschakeld en op 28 oktober 2020 heeft hij een second opinion (hierna: second opinion 1) uitgebracht. Herbeoordelaar 1 liet weten dat er geen redelijke kans van slagen aanwezig was voor de vorderingen van de consument, met uitzondering van:
- de vordering op de zwager van de consument uit hoofde van de lening die de moeder van de consument aan de zwager heeft verstrekt (een bedrag van € 22.870,-);
- de vordering op de zus van de consument uit hoofde van de lening die de moeder van de consument aan de zus van de consument heeft verstrekt (een bedrag € 9.296,-).

2.11 De consument kon zich niet vinden in second opinion 1. Zij heeft daarom een klacht ingediend bij de uitvoerder. Hierna kwam aan het licht dat de uitvoerder niet het gehele dossier aan herbeoordelaar 1 had verstrekt. Partijen hebben herbeoordelaar 1 daarom verzocht om een aanvullende second opinion uit te brengen. De aanvullende second opinion is op 17 juni 2021 uitgebracht (hierna: second opinion 1A). Hierin heeft herbeoordelaar 1 geoordeeld dat de twee vorderingen die in second opinion 1 als haalbaar werden aangemerkt toch niet haalbaar zijn. Herbeoordelaar 1 liet in second opinion 1A weten dat geen van de vorderingen van de consument kans van slagen had.

2.12 Omdat de consument van de advocaat van haar zus een voorstel voor de afwikkeling van de nalatenschap ontving, heeft de uitvoerder de consument laten weten dat zij voor de verdeling van de nalatenschap nog wel recht had op rechtsbijstand. Voor de geschilpunten die door herbeoordelaar 1 zijn beoordeeld krijgt de consument geen rechtsbijstand. De consument kon zich hier niet in vinden. Zij is van mening dat de uitvoerder voor alle geschilpunten rechtsbijstand moest verlenen. Partijen hebben toen een tweede herbeoordelaar (hierna: herbeoordelaar 2) ingeschakeld voor het uitbrengen van een second opinion.

2.13 Herbeoordelaar 2 heeft op 3 september 2021 een second opinion (hierna: second opinion 2) uitgebracht. Daarin staat onder meer:
"(...)
Uit het gesprek met mevrouw [naam van de consument] is naar voren gekomen dat zij de volgende vragen/geschilpunten aanwezig acht:

1. Vordering van mevrouw [naam van de consument] ter hoogte van € 70.000
2. Vordering op de heer [naam van de zwager van de consument] ter hoogte van fl. 50.400
3. Vordering op mevrouw [naam van de zus van de consument] ter hoogte van € 9.296
4. Vordering op ABN AMRO ter hoogte van € 10.000
(...)"
Herbeoordelaar 2 is in second opinion 2 tot de conclusie gekomen dat voor de vorderingen (geschilpunten 1 tot en met 4) geen redelijke kans aanwezig is om het door de consument gewenste resultaat te behalen.

2.14 Hierna heeft de uitvoerder de consument bericht dat de dekking voor alle geschilpunten is komen te vervallen. Partijen hebben hierna verder met elkaar gecorrespondeerd over het staken van de rechtsbijstand en de vragen van de consument over wat zij nog kan doen om haar vorderingen kansrijk te maken. Nadat partijen elkaar op 25 oktober 2022 op het kantoor van de uitvoerder hebben gesproken, heeft de uitvoerder diverse vragen aan herbeoordelaar 2 voorgelegd met het verzoek die vragen te beantwoorden. Zo is gevraagd welk bewijs de consument nodig heeft om haar zaak wel kansrijk te maken, of dat bewijs geleverd kan worden en wie (welke deskundige) dat zou kunnen uitzoeken. Daarop heeft herbeoordelaar 2 de consument laten weten dat de zij niets meer kan doen aan haar vorderingen op de nalatenschap van moeder en dat het vergaren van bewijs ten aanzien van de vordering op de zus en de zwager van de consument niet meer aan de orde is.

De klacht en vordering

2.15 Naar de commissie begrijpt, vordert de consument — na wijziging in haar repliek — een nader te bepalen bedrag van de uitvoerder dat onder meer bestaat uit:
- een bedrag van ongeveer € 102.900,-, dat bestaat uit de bedragen € 70.000,-, fl. 50.400,- en € 10.000,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2007 (de consument heeft gewezen op het procesadvies van advocaat 3, waarin deze vorderingen ook worden genoemd);
- de financiële schade die de consument heeft geleden door verschuivingen van vermogens uit het onderzoek dat door [naam financieel bureau], een financieel bureau dat de bewindvoerder van de moeder van de consument had ingeschakeld, is uitgevoerd;
- een openstaande lening van € 9.000,- die de moeder van de consument aan de zus van de consument heeft verstrekt;
- de waarde van de helft van de inventaris van de moeder van de consument, waaronder een antieke kast, gouden munten en sierraden;

- de schade die de consument heeft geleden doordat zij is benadeeld bij de verkoop van het bedrijf van de ouders van de consument aan de zus en de zwager van de consument;
- emotionele schade die de consument heeft geleden.
Ter onderbouwing van haar vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.16 De consument achtte haar moeder wils- en handelingsonbekwaam in haar laatste levensjaren. De zus van de consument heeft in die periode diverse instanties om de tuin geleid om haar financiële slag te slaan. De uitvoerder heeft het handelen van de zus van de consument, de man van haar zus en hun financieel adviseur niet onderzocht maar toch zijn er standpunten ingenomen die negatief voor de consument uitvallen. De uitvoerder had onderzoek moeten doen naar de geldstromen. Dit is iets anders dan bewijs vergaren. Anders dan de uitvoerder stelt, is het niet aan de consument maar aan de uitvoerder om te bepalen wie dat onderzoek moet uitvoeren en hoe dat onderzoek moet worden uitgevoerd. De uitvoerder dient de kosten van dit onderzoek ook onbeperkt te vergoeden. De consument is het dan ook niet eens met het voorstel van de uitvoerder om haar voor het onderzoek naar de geldstromen een bijdrage te bieden van € 1.500,- zodat zij zelf een onderzoek kan instellen.

2.17 De consument kan zich niet vinden in de standpunten die zijn ingenomen en het staken van de rechtsbijstand. De consument vindt dat zij niet serieus is genomen en dat zij ook niet is gehoord. Herbeoordelaar 1 had aanvankelijk geoordeeld dat voor twee vorderingen een redelijke kans op succes was, maar later werd dat standpunt herzien. De consument vindt dat onverklaarbaar. De consument is van mening dat de geschilpunten nooit zijn onderzocht. Van een herbeoordeling is volgens de consument dan ook geen sprake. Bovendien resteert van het kostenmaximum nog een bedrag van € 18.000,-. De uitvoerder mag dan ook de rechtshulp niet staken.

2.18 De advocaten die in overeenstemming met de uitvoerder zijn ingeschakeld, hebben fouten gemaakt. Zij hebben nagelaten om de notaris te wraken terwijl er sprake was van belangenverstrengeling. Daarnaast hebben de advocaten ook nagelaten de verjaring te stuiten. Anders dan de uitvoerder stelt, heeft de consument de advocaten niet zelf gekozen. De advocaten zijn in overeenstemming met de uitvoerder ingeschakeld. De consument vindt dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor haar totale financiële schade. Daarbij heeft de uitvoerder geen controle uitgevoerd op de werkzaamheden die door de advocaten zijn uitgevoerd.

2.19 Verder stelt de consument dat zij een aantal jaren voordat haar moeder werd opgenomen in een gesloten afdeling bij de uitvoerder heeft gemeld dat haar erfenis verdampte door toedoen van het gezin van haar zus, maar dat de uitvoerder toen geen actie had ondernomen.

Het verweer

2.20 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

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 27 maart 2019

3.1 De uitvoerder heeft aangevoerd dat de commissie de klacht over zijn handelen en nalaten van voor 27 maart 2019 niet kan behandelen omdat Kifid die klacht al eerder heeft behandeld. Gelet op antwoord 2 van vraag 3 van het reglement volgt de commissie de uitvoerder in zijn standpunt. De consument heeft in klacht 1 al geklaagd over de uitvoering van de rechtsbijstand. In die klacht heeft zij onder meer geklaagd over de rechtshulp die de advocaten haar hebben verleend, de haalbaarheidsstandpunten die door de advocaten zijn ingenomen en de weigering van de uitvoerder om verder onderzoek te doen. Tijdens de hoorzitting op 27 maart 2019 hebben partijen een vaststellingsovereenkomst gesloten tegen finale kwijting ter oplossing van die klacht. Als onderdeel van de gemaakte afspraken, hebben partijen de lopende klachtprocedure onder intrekking van de klacht door de consument bij Kifid laten sluiten. Hieruit kan worden opgemaakt dat het de bedoeling van partijen was dat alle klachten van voor 27 maart 2019 waren afgedaan en dat tussen partijen nog slechts de nieuw gemaakte afspraken zouden gelden. Gelet hierop, kan Kifid de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 27 maart 2019 niet in behandeling nemen.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 De commissie merkt op dat de te beoordelen klacht heeft geleid tot een omvangrijk dossier. Hierin zijn veel feiten en omstandigheden door de consument genoemd die, zo begrijpt de commissie, belangrijk voor haar zijn. De commissie heeft hiervan kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de uitvoerder de rechtsbijstand mocht staken. De klacht van de consument is naar het oordeel van de commissie ongegrond. De commissie legt dit oordeel hierna uit.

3.3 Partijen zijn in de op 27 maart 2019 gesloten vaststellingsovereenkomst overeengekomen dat een onafhankelijke, door partijen gezamenlijk aan te wijzen, advocaat de kans van slagen van de zaak van de consument zal herbeoordelen en dat de uitkomst van de herbeoordeling bindend is voor partijen, zie 2.9. Deze regeling komt overeen met de geschillenregeling uit artikel 10 van de voorwaarden. De in het kader van de herbeoordeling uit te brengen second opinion is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid van de zaak. Dit is, net als de vaststellingsovereenkomst die op 27 maart 2019 is gesloten, een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW).

3.4 In principe zijn partijen gebonden aan de uitkomst van de herbeoordeling, tenzij gebondenheid aan die beslissing in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit staat in artikel 7:904 BW. Door de Hoge Raad is bepaald dat dan sprake moet zijn van ernstige gebreken in deze beslissing.[1] Deze toetsing heeft een marginaal karakter; dit houdt in dat de toetsing een beperkte reikwijdte heeft. De commissie beoordeelt alleen of de beslissing op de juiste wijze tot stand is gekomen en of de grenzen waarbinnen redelijk denkende mensen van mening kunnen verschillen, niet zijn overschreden. Het ligt daarbij op de weg van de consument om gemotiveerd te stellen en, bij voldoende betwisting, te bewijzen dat sprake is van een of meerdere ernstige gebreken in de inhoud of de wijze van totstandkoming van de herbeoordeling.

3.5 In dit geval heeft de uitvoerder voor de herbeoordeling eerst herbeoordelaar 1 ingeschakeld. Aanvankelijk heeft deze een second opinion uitgebracht die was gebaseerd op een onvolledig dossier. Dit is de reden voor de aanvullende second opinion. De commissie acht het uiterst ongelukkig dat herbeoordelaar 1 in eerste instantie een second opinion heeft uitgebracht op basis van een onvolledig dossier. De commissie begrijpt dat de consument hierover ontdaan is maar door het uitbrengen van een aanvullende second opinion is dit gebrek hersteld. Bovendien hebben partijen daarna nog een tweede herbeoordelaar ingeschakeld die de zaak opnieuw heeft beoordeeld en second opinion 2 heeft uitgebracht. Daaruit is op te maken dat de consument in de gelegenheid is gesteld om de zaak mondeling toe te lichten, relevante stukken toe te voegen en haar reactie te geven op het conceptstandpunt van herbeoordelaar 2. De commissie kan gelet hierop de consument niet volgen in haar standpunt dat zij niet serieus is genomen en niet is gehoord. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de second opinions 1A en 2 in het kader van de herbeoordeling zoals partijen op 27 maart 2019 zijn overeengekomen op een correcte wijze tot stand zijn gekomen en dat gebondenheid aan deze second opinions niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Tegen deze achtergrond mocht de uitvoerder dus de rechtsbijstand staken. Dat van het kostenmaximum nog een bedrag resteert, maakt dit niet anders.

Toezegging van de uitvoerder over de vergoeding van de kosten voor een onderzoek naar de geldstromen

3.6 De consument heeft verder nog geklaagd over de toezegging van de uitvoerder over een vergoeding van een onderzoek naar de geldstromen. De uitvoerder heeft in zijn verweerschrift erkend dat hij heeft toegezegd bereid te zijn om de redelijke kosten van een onderzoek naar de geldstromen te betalen als dat onderzoek leidt tot een concreet bewijsstuk wat een advocaat kan gebruiken om de vordering van de consument in te dienen bij de rechter.

[1] Zie HR 12 september 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2427 (Confood/Zürich) overweging 3.5 te vinden in de Nederlandse jurisprudentie (NJ), 1998, 382

Hiervoor kon de consument de uitvoerder een offerte toesturen voor een beoordeling, maar de consument heeft geen offerte gestuurd. Verder heeft de uitvoerder na het gesprek dat op 25 oktober 2022 plaatsvond nog diverse vragen voorgelegd aan herbeoordelaar 2 met het verzoek die vragen te beantwoorden. Tegen deze achtergrond, en de omstandigheid dat de uitvoerder de rechtshulp mocht staken, ziet de commissie niet in wat de consument in redelijkheid nog van de uitvoerder kon verwachten.

3.7 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vorderingen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

4. De beslissing

De klacht van de consument is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen 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 oktober 2023, 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 2022, 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 voorwaarden

Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Model 20213 versie 2

Artikel 4 Wat is uitgesloten

(...)
Daarnaast gelden de volgende algemene regels voor de rechtsbijstandverzekering:
(...)
Redelijke kans op succes
De verzekerde heeft geen recht (meer) op rechtsbijstand als er geen redelijke kans (meer) is om het door de verzekerde gewenste resultaat te bereiken. Zie in dit verband ook artikel 10 van deze bijzondere voorwaarden.
(...)

Artikel 10 Verschil van mening over de haalbaarheid van de vordering

De Stichting Achmea Rechtsbijstand zet zich in om een goed resultaat voor de verzekerde te bereiken. Toch kan het voorkomen dat de verzekerde met de Stichting Achmea Rechtsbijstand van mening verschilt over de vraag of het door de verzekerde beoogde resultaat met een redelijke kans van slagen bereikt kan worden. In dat geval kan de verzekerde de Stichting Achmea Rechtsbijstand verzoeken dit verschil van mening voor te leggen aan een Nederlandse advocaat naar keuze van de verzekerde. De Stichting Achmea Rechtsbijstand legt dan dit verschil van mening, met alle relevante stukken, voor aan de gekozen advocaat en vraagt hem om zijn mening te geven. De verzekerde mag ook zelf de zaak toelichten. De Stichting Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten van het advies van de advocaat. Als de advocaat de mening van de verzekerde deelt en wel een redelijke kans op succes ziet, dan mag hij op kosten van de Stichting Achmea Rechtsbijstand de behandeling overnemen. Als de verzekerde het niet eens is met het oordeel van de advocaat, dan kan de verzekerde zelf de zaak afhandelen of laten afhandelen. Bereikt de verzekerde het beoogde resultaat, dan vergoedt de Stichting Achmea Rechtsbijstand alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand.

Deze regeling is van toepassing in alle gevallen dat de Stichting Achmea Rechtsbijstand de verzekerde bijstaat. Als een externe deskundige de zaak van de verzekerde behandelt en de verzekerde is het niet met de externe deskundige eens over het voor hem te bereiken resultaat, dan kan de verzekerde de zaak met behulp van een andere externe deskundige voortzetten. De daarbij behorende kosten zijn dan echter voor zijn eigen rekening, tenzij de verzekerde het resultaat behaalt dat hij voor ogen had. In dat geval betaalt de Stichting Achmea Rechtsbijstand de verzekerde kosten alsnog aan de verzekerde.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

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

(...)
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.
(...)