Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0457

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
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 klachtbrief en de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig mr. D.R. Oostwouder, advocaat, en mr. R. Rozendal, advocaat.

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 en zijn partner hebben een woning gekocht met lekkageproblemen. Zij hebben de verzekeraar om rechtsbijstand gevraagd, omdat zij de herstelkosten op de verkoper van de woning wilden verhalen. De verzekeraar heeft de zaak uitbesteed aan een externe advocaat, die voor de consument en zijn partner een procedure tegen de verkoper is gestart. De rechtbank heeft een klein deel van de vordering toegewezen. De advocaat heeft vervolgens aangegeven dat hoger beroep geen redelijke kans op succes had. De consument vindt dat de verzekeraar in de rechtshulp is tekortgeschoten, omdat hij de zaak niet heeft uitbesteed aan zijn voorkeursadvocaat, hij niet heeft ingegrepen toen de consument ontevreden was over de advocaat en hij heeft verzuimd hoger beroep in te stellen. De consument vordert schadevergoeding. De verzekeraar betwist dat de consument de voorkeursadvocaat heeft genoemd. Ook vindt de verzekeraar dat hij niet verantwoordelijk is voor het handelen van de advocaat en geen hoger beroep hoefde in te stellen. De commissie wijst vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar niet is tekortgeschoten in uitvoering van de verzochte rechtsbijstand. Zij legt hierna uit waarom.

De verzekeraar heeft de voorkeursadvocaat van de consument ingeschakeld

3.2 De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar geweigerd heeft om de voorkeursadvocaat van de consument in te schakelen. De verzekeraar betwist die weigering en hij heeft dit met correspondentie onderbouwd. Hieruit komt het beeld naar voren dat de consument aanvankelijk een ander advocatenkantoor had aangewezen. De verzekeraar heeft dit advocatenkantoor ingeschakeld en hij heeft de inschakeling van dit advocatenkantoor en de vrije advocaatkeuze aan de consument bevestigd. Maar dit advocatenkantoor had capaciteitsproblemen en kon de zaak niet behandelen. Vervolgens heeft de verzekeraar twee andere advocatenkantoren genoemd, waaronder het kantoor van de advocaat. Hierop heeft de consument de verzekeraar laten weten dat het hem meer ging om ervaring dan een kantoor. Hij heeft de verzekeraar gevraagd om advies. De verzekeraar heeft de consument toen aangeraden zelf contact op te nemen met die kantoren en daarna een keuze te maken. Later heeft de consument de verzekeraar bericht dat hij het kantoor van de advocaat wilde inschakelen.

3.3 Tegenover deze gemotiveerde betwisting heeft de consument geen bewijzen overgelegd waaruit blijkt dat de verzekeraar zou hebben geweigerd om de zaak uit te besteden aan een advocatenkantoor dat de consument had gekozen. Deze klacht is daarom ongegrond.

De verzekeraar is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat

3.4 De consument verwijt de verzekeraar dat de advocaat hem niet goed heeft bijgestaan. Dit verwijt is niet gegrond omdat de verzekeraar niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de hem ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[1] De advocaat die de zaak behandelt, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten.

3.5 De consument verwijt de verzekeraar ook dat hij niet heeft gehandeld toen de consument hem informeerde over het niet (tijdig) handelen van de advocaat. Volgens de verzekeraar zou de consument hierover zelf contact opnemen met de advocaat. De consument heeft deze verklaring van de verzekeraar niet bestreden. Uit het dossier blijkt dat de consument de advocaat daarna heeft verzocht om sneller te werken en dat de advocaat toen verder is gegaan met de behandeling van de zaak. Verder blijkt uit de stukken dat de consument pas na het vonnis van de rechtbank opnieuw bij de verzekeraar heeft geklaagd over de advocaat.

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6 en GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Tegen deze achtergrond kan de verzekeraar naar het oordeel van de commissie niet worden verweten dat hij niet eerder heeft ingegrepen vanwege de onvrede van de consument met de advocaat.

De verzekeraar hoefde geen rechtshulp te bieden voor het hoger beroep

3.6 De commissie volgt de consument niet in zijn verwijt dat de verzekeraar heeft verzuimd om hoger beroep tegen het vonnis in te stellen. De advocaat heeft over het hoger beroep een negatief procesadvies gegeven. In de verzekeringsvoorwaarden[2] staat dat alleen rechtshulp wordt geboden als er een redelijke kans bestaat dat een verzekerde gelijk krijgt. Daarin staat ook[3] dat de geschillenregeling niet van toepassing is als een verzekerde een meningsverschil heeft met een externe advocaat of een andere externe deskundige. Gelet hierop hoefde de verzekeraar geen verdere rechtshulp te verlenen voor het hoger beroep.[4]

Conclusie

3.7 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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

[2] Artikel 3.4 onder 2 van de Algemene polisvoorwaarden 10-2020 Rechtsbijstandverzekeringen DAS.
[3] Artikel 8 van de Algemene polisvoorwaarden 10-2020 Rechtsbijstandverzekeringen DAS.
[4] Zie ook GC Kifid 2023-0111, te vinden op www.kifid.nl.