Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0585

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

Datum uitspraak	17 juni 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; 3) het verweerschrift van uitvoerder en 4) de aanvullende stukken van de consument.

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 heeft de uitvoerder van zijn rechtsbijstandverzekering verzocht om rechtshulp om de werkgever van zijn overleden partner aansprakelijk te stellen vanwege ernstig grens-overschrijdend gedrag. De uitvoerder heeft na bestudering van de stukken geconcludeerd dat de vordering op de werkgever geen redelijke kans van slagen heeft. De consument was het daar niet mee eens en heeft gebruik gemaakt van de geschillenregeling. De door de consument als scheidsrechter uitgekozen advocaat heeft in zijn bindend advies het oordeel van de uitvoerder bevestigd dat de vordering van de consument geen redelijke kans van slagen heeft. De consument is het daar niet mee eens en klaagt bij Kifid over het beëindigen van de rechtshulp door de uitvoerder. Hij vordert vergoeding van de hierdoor geleden schade van € 50.000,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 26 juni 2024. De commissie is niet gebleken dat er ernstige gebreken kleven aan het bindend advies van de scheidsrechter. De klacht van de consument is daarom ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 Voor de consument is het belangrijk dat de waarheid aan het licht komt over de dood van zijn partner en moeder van zijn twee kinderen. In 2020 is zij overleden. In 2024 kreeg de consument whatsappberichten op de telefoon van zijn partner te zien, waaruit hij concludeerde dat er sprake is geweest van ernstig seksueel grensoverschrijdend gedrag en pesten bij de werkgever van zijn overleden partner. Zij heeft daar volgens de consument zwaar onder geleden en gedurende lange tijd onder veel stress geleefd. Uiteindelijk heeft zij volgens de consument medicatie gebruikt om een einde aan haar leven te maken. Dit is echter in het ziekenhuis niet onderzocht. Men ging uit van een natuurlijke dood, van een aneurysma. De consument betwist deze doodsoorzaak. Hij wil dat wordt erkend dat zijn partner is overleden door zelfdoding, zodat zijn kinderen niet hoeven te leven met de leugen dat erfelijke factoren een rol hebben gespeeld bij de dood van hun moeder.

3.2 Volgens de consument wordt hij valselijk beschuldigd van waanideeën over de grens-overschrijdende gedragingen tegenover zijn partner en van psychoses waardoor hij een gevaar zou zijn voor zijn kinderen, met als doel om te voorkomen dat de waarheid over de dood van zijn partner aan het licht komt. Als gevolg van deze beschuldigingen is hem eerder verplichte psychiatrische zorg opgelegd, mag hij zijn kinderen nu niet meer zien die zijn ondergebracht bij pleegouders en past de politie dwangmiddelen op hem toe in het kader van een zogenoemde persoonsgerichte aanpak (PGA). De consument heeft bij verschillende instanties procedures lopen tegen partijen die volgens hem op frauduleuze wijze tegenwerken dat de werkgever van zijn partner aansprakelijk kan worden gesteld.

3.3 De commissie realiseert zich dat de consument in een nare situatie terecht is gekomen en zich tegengewerkt voelt door de ontkenning van het onrecht dat zijn vrouw is aangedaan. In deze zaak kan de commissie echter alleen een juridisch oordeel geven over de uitvoering en de uitkomst van de geschillenregeling.

4. De beoordeling

De schadevergoedingsvordering van de consument is ongegrond, want de uitvoerder mocht rechtshulp weigeren omdat de vordering van de consument geen redelijke kans van slagen heeft zoals is vereist volgens artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden Algemeen LEX-RV-01-231, hierna: de verzekeringsvoorwaarden:

> *"3. 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 Achmea Rechtsbijstand"*

4.1 Het oordeel van de uitvoerder dat er geen redelijke kans op succes is, is bevestigd door de advocaat die de consument heeft uitgekozen als scheidsrechter in de uitvoering van de geschillenregeling genoemd als stap 4 in artikel 21 van de verzekeringsvoorwaarden.

> ***"Stap 4: Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter***
> - *Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.*
> - *Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.*
> - *Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.*
> - *De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.*
> - *Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter*

4.2 In het bindend advies van de scheidsrechter van 15 april 2025 staat:

> *"De conclusie van het advies luidt als volgt:*
>
> 1. *"**Een vordering namens [naam partner] tot vergoeding van immateriële schade is juridisch niet toewijsbaar**, aangezien zij tijdens haar leven geen mededeling heeft gedaan dat zij aanspraak wenste te maken op smartengeld (artikel 6:106 lid 2 BW);*
>
> 2. ***Een vordering door [naam consument] op eigen titel is evenmin toewijsbaar** omdat niet is voldaan aan de juridische voorwaarden voor shockschade (HR 22 februari 2002, ECLI:Nl;HR:2002:AD5356) of affectieschade (Wet vergoeding affectieschade, art. 6:107/6:108 BW). Daarbij geldt dat ook uit de mij ter beschikking gestelde stukken geen strafbare feiten kunnen worden afgeleid.*
>
> *De verzekeraar heeft daarmee terecht geconcludeerd dat er geen redelijke kans op succes bestaat in een civielrechtelijke schadevergoedingsactie. De beslissing om geen dekking te verlenen voor verdere juridische bijstand in deze kwestie is daarmee gerechtvaardigd."*

De consument is gebonden aan het bindend advies.

4.3 Hierna zal de commissie toelichten waarom de consument gebonden is aan het bindend advies van de scheidrechter, ondanks zijn bezwaren daartegen.

4.4 De consument is in beginsel aan het bindend advies van de scheidsrechter gebonden, tenzij dit in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dit volgt uit artikel 7:904 lid 1 Burgerlijk wetboek[1]. De commissie doet de beoordeling van de bindend adviseur niet opnieuw.

[1] In dit artikel staat: "Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar."

Zij beoordeelt alleen of de beslissing op de juiste wijze tot stand is gekomen en of in het oordeel 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 gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat sprake is van een of meerdere ernstige gebreken in de inhoud of de wijze van totstandkoming van het bindend advies.[2]

4.5 De klacht van de consument over de wijze van tot stand komen van het bindend advies omdat er geen sprake is geweest van hoor en wederhoor, vindt geen steun in de informatie in het dossier. Integendeel, uit de e-mail van 15 april 2025 van de scheidsrechter blijkt dat de consument voorafgaand aan het advies is gehoord:

> *"De heer [naam consument] is bij mij op kantoor geweest op 11 april 2025. Ik heb daar een uur met hem gesproken. Aan het eind van het gesprek gaf hij aan blij te zijn dat er eindelijk iemand was die echt naar hem had geluisterd. Hij gaf aan zich bij het advies neer te zullen leggen. Hij wilde er in ieder geval alles aan gedaan hebben."*

4.6 De consument klaagt ook over onjuistheden in het bindend advies. Er zijn volgens de consument cruciale, reeds bekende feiten genegeerd. De bindend adviseur was er namelijk mee bekend dat informatie van het ziekenhuis de kwalificatie 'natuurlijke dood' aantoonbaar tegenspreekt. Uit deze informatie blijkt echter dat er geen uitsluitsel kan worden gegeven over de doodsoorzaak:

> *"(...) Het behandelteam van het [naam ziekenhuis] kan de preexistente hypertensie en/of langdurige stress aantonen noch uitsluiten.*
>
> *Gezien het klinische beloop en de heteroanamnese ten tijde van de opname is er geen toxicologisch onderzoek gedaan. Er kan dan ook niet worden uitgesloten dat patiënte een medicament/drug heeft ingenomen voorafgaand aan opname in [naam ziekenhuis]."*

4.7 Verder klaagt de consument erover dat er volgens de bindend adviseur geen strafbare feiten zijn geconstateerd. Hij negeert hiermee het feit dat de consument een artikel 12 Strafvordering procedure is gestart tegen de politie omdat het sepot is gebaseerd op een aangifte die hij onder valse voorwendselen heeft gedaan. De informatie uit het dossier is echter onvoldoende om te kunnen vaststellen dat er strafbare feiten zijn gepleegd. Indien de uitkomst van de artikel 12 Strafvorderingsprocedure is dat er op verzoek van de consument strafvervolging komt en strafbare feiten worden vastgesteld, zou dat tot een ander oordeel kunnen leiden.

4.8 Er is volgens de consument ten onrechte door de bindend adviseur geconcludeerd dat zijn partner geen mededeling heeft gedaan dat zij aanspraak wenste te maken op smartengeld.

---

[2] Dit is een vaste lijn in de uitspraken van Kifid. Zie onder meer GC Kifid 2022-0431, GC Kifid 2023-0233, GC Kifid 2024-0723 en GC Kifid 2026-0177, te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl

Zij heeft namelijk herhaaldelijk geëist dat het stelselmatige pesten, de chantage en de seksuele intimidatie op haar werkplek moesten stoppen, wat juridisch is aan te merken als een mededeling van aansprakelijkheid. De conclusie van de bindend adviseur dat er geen aanspraak is gemaakt op smartengeld kan echter niet als een ernstig gebrek in zijn advies worden beschouwd omdat uitlatingen dat dat gedrag moet stoppen, zonder onderbouwing wanneer, tegen wie en op welke wijze die zijn gedaan, onvoldoende zijn om te worden aangemerkt als het maken van aanspraak op smartengeld.

Tuchtklacht tegen de bindend adviseur

4.9 De consument heeft via de Deken van de Orde van Advocaten een klacht ingediend tegen de bindend adviseur bij de Raad van Discipline. Het indienen van een klacht tegen de bindend adviseur is op zichzelf echter onvoldoende reden om te concluderen dat er gebreken kleven aan de inhoud of de wijze van tot stand komen van het bindend advies. Mocht de klacht van de consument gegrond worden verklaard dan is dat een nieuw feit, waardoor het oordeel dat er geen ernstige gebreken kleven aan de inhoud of de wijze van tot stand komen van het bindend advies, anders kan komen te luiden.

Ambtshalve toetsing

4.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van artikel 21 stap 4 van de voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.`

5. 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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