

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0222

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans – Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat geen redelijke kans op succes bestaat. De consument is het hier niet mee eens. De uitvoerder heeft aangeboden de geschillenregeling toe te passen. De consument heeft aangegeven van deze mogelijkheid gebruik te willen maken, maar kan zich niet vinden in de wijze waarop zijn zaak aan de externe advocaat zou worden gepresenteerd. De commissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand tekort is geschoten. De klacht is ongegrond en 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder.

- 2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de Voorwaarden verzekering Rechtsbijstand VP RB 2020-O1 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen hiervan zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.
- 2.3 Op 11 mei 2023 heeft de consument om rechtsbijstand verzocht in een conflict met een derde partij. Deze partij had een rapport opgemaakt. De consument kon zich niet vinden in de inhoud van dit rapport en stelt zich op het standpunt valselijk beschuldigd te zijn.
- 2.4 De consument diende hierover zelf al klachten in bij een klachtencommissie waar deze derde partij bij is aangesloten en de Nationale Ombudsman. Beide klachten werden ongegrond verklaard en hebben niet tot een oplossing van het geschil geleid.
- 2.5 De consument heeft de uitvoerder vervolgens gevraagd een gerechtelijke procedure te starten. Op 26 juli 2024 heeft de uitvoerder laten weten geen gerechtelijke procedure te starten, omdat een redelijke kans op succes ontbreekt. De consument was het hiermee oneens.
- 2.6 De uitvoerder heeft de consument vervolgens gewezen op de geschillenregeling, waarbij hij het standpunt van de uitvoerder over het ontbreken van een redelijke kans op succes door een externe advocaat kan laten toetsen. De consument heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken. Bij het verstrekken van de opdracht aan een externe advocaat is er vervolgens een discussie ontstaan tussen de consument en de uitvoerder over de wijze waarop de zaak aan de externe advocaat zou worden overgedragen.
- 2.7 Deze discussie heeft ervoor geleid dat de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.
- 2.8 De geschillenregeling heeft nog geen doorgang gevonden. In de tussentijd heeft de uitvoerder op 7 januari 2025 nog wel contact opgenomen met de consument, waarbij is aangegeven dat de consument de mogelijkheid heeft aanvullende stukken aan de opdracht aan de externe advocaat toe te voegen. Op 1 februari 2025 heeft de consument hierop aangegeven graag zelf de mogelijkheid te krijgen om zijn verhaal bij de externe advocaat in te dienen.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert dat de uitvoerder alsnog een gerechtelijke procedure start. De uitvoerder heeft een onjuist standpunt ingenomen over de haalbaarheid van zijn zaak.
- 2.10 Daarnaast is hij het niet eens met de wijze waarop de stukken door de uitvoerder worden voorgelegd aan de externe advocaat. Zijn standpunten worden hierin onvoldoende naar voren gebracht en de stukken die zijn toegevoegd geven een onvoldoende duidelijk beeld van zijn zaak.
- 2.11 Tenslotte geeft de consument nog aan dat de uitvoerder niet (tijdig) heeft gereageerd op zijn schrijven van 4 november 2024.

Het verweer

- 2.12 De uitvoerder voert verweer 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 moet beoordelen of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de verlening van de rechtsbijstand en of er op basis hiervan alsnog rechtshulp moet worden geboden. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten. De vordering van de consument wordt niet toegewezen. Zij legt hierna uit waarom.

Over de geschillenregeling

- 3.2 Het staat de uitvoerder vrij om in een zaak een standpunt in te nemen over de aanpak en de haalbaarheid van een geschil. De verzekerde mag het op zijn beurt niet eens zijn met het standpunt van de uitvoerder. Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de aanpak van de uitvoerder, is de geschillenregeling bedoeld (zie art. 4:68 Wet op het financieel toezicht). Deze regeling staat in de voorwaarden (zie de bijlage bij deze uitspraak). De geschillenregeling is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. Dat geschil wordt ter beoordeling voorgelegd aan een samen door partijen aan te wijzen scheidsrechter die een bindend advies uit zal brengen.

Beide zienswijzen moeten aan de externe advocaat worden gepresenteerd

- 3.3 Partijen verschillen van mening over de zaak of er voldoende kans van slagen bestaat voor het starten van een gerechtelijke procedure. De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden om het standpunt van de uitvoerder te toetsen. De consument heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken, maar het niet eens te zijn over de wijze waarop zijn zaak aan de externe advocaat wordt gepresenteerd. Op basis van de voorwaarden dienen zowel de zienswijze van de consument als de uitvoerder in de geschillenregeling meegenomen te worden.

Geen tekortkoming, geen manipulatie

- 3.4 Deze mogelijkheid is de consument bij e-mail van 7 januari 2025 geboden. De commissie oordeelt dat de uitvoerder heeft voldaan aan de verplichtingen onder de verzekering, zoals beschreven in de voorwaarden.

- 3.5 De commissie gaat er hierbij vanuit dat de uitvoerder de standpunten van de consument alsnog mee zal nemen in de opdracht aan de externe advocaat. Het is aan de consument om aan te geven om welke stukken het hier gaat.
- 3.6 De commissie ziet in dit dossier geen manipulatie door de (medewerkers van de) uitvoerder. Het is zaak het geschil op een overzichtelijke wijze te presenteren aan de externe advocaat. De betreffende medewerker van de uitvoerder heeft dit willen bereiken. Het overhevelen van het *hele* dossier, met daarin alle stukken, aan de externe advocaat, is weinig effectief en lijkt ook niet noodzakelijkerwijs in het belang van de consument zelf. De uitvoerder heeft daar terecht op gewezen. De externe advocaat kan dan gemakkelijk verdwalen in het dossier. Niet alle stukken in het dossier zijn even relevant.

Oplossingsrichting

- 3.7 Beide partijen kunnen hun eigen zienswijze over welke feiten juridisch relevant zijn op papier zetten. De consument kan aangeven welke aanvullende, relevante documenten aan de externe advocaat moeten worden verstrekt. Het eenvoudigweg overhevelen van het hele dossier aan de externe advocaat verdient niet direct aanbeveling.

Excuses volstaan

- 3.8 Tenslotte erkent de uitvoerder dat de brief van 4 november 2024 te laat is beantwoord. Hiervoor heeft de uitvoerder excuses aangeboden. De commissie vindt dat de te late beantwoording niet de schoonheidsprijs verdient. De excuses van de uitvoerder moeten echter volstaan, nu niet is gebleken dat de consument financiële schade heeft geleden door de te late beantwoording.

Slotsom

- 3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Partijen dienen hiervoor de geschillenregeling verder toe te passen. De commissie zal de vordering van de consument afwijzen.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Wet en regelgeving

Artikel 4:68 Wet op financieel toezicht (Wft)

1.

Een rechtsbijstandverzekeraar draagt er zorg voor dat in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking uitdrukkelijk wordt voorzien in een scheidsrechterlijke procedure of een andere procedure die met een scheidsrechterlijke procedure vergelijkbare garanties inzake objectiviteit biedt, teneinde te bepalen welke gedragslijn er bij verschil van mening tussen de verzekeraar onderscheidenlijk het juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en de verzekerde zal worden gevolgd voor de regeling van het geschil waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering wordt gedaan.

2.

Dit artikel is niet van toepassing op rechtsbijstandverzekeraars die toepassing hebben gegeven aan [artikel 4:65, eerste lid, onderdeel c](#), of [artikel 4:65, tweede lid, onderdeel b](#).

Verzekeringsvoorwaarden

5. In welke gevallen krijgt u geen juridische hulp van DAS (meer)?

In de tabel hieronder leggen wij u uit wanneer u geen hulp van DAS (meer) krijgt. Daarnaast gelden de algemene uitsluitingen die genoemd worden in de Algemene voorwaarden. Dit betekent onder andere dat u geen juridische hulp krijgt bij schade door atoomkernreacties en molest. En ook niet als u fraude pleegt of een betalingsachterstand hebt. De volledige informatie over algemene uitsluitingen leest u in de Algemene voorwaarden Voordeelpakket. In het dekkingsoverzicht achteraan deze polisvoorwaarden staan per dekkingsonderdeel ook nog enkele specifieke uitsluitingen.

17. Geen redelijke kans

Vindt DAS dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag DAS de hulp stopzetten. Let op: beslist DAS dat er geen redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt? En bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling (zie hoofdstuk 6.5.)

6.5 Geschillenregeling

Het kan zijn dat u en de juridisch specialist van DAS van mening verschillen over de regeling van het conflict dat u bij DAS hebt gemeld, namelijk:

- over de vraag of uw zaak haalbaar is, of
- over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.

U moet zo'n meningsverschil bespreken met de juridisch specialist van DAS. Wordt u het samen niet eens? Dan kunt u DAS vragen om de geschillenregeling toe te passen.

De geschillenregeling werkt als volgt:

- DAS legt de juridische zienswijze van u en van uw specialist voor aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van uw conflict.

- U mag die advocaat zelf kiezen. DAS geeft namens u de opdracht aan de advocaat. U mag dus niet zelf de opdracht geven.
- DAS betaalt de kosten van de advocaat nadat DAS de opdracht heeft gegeven. Maar alleen voor zover deze kosten nodig zijn om de opdracht uit te voeren en voor zover deze kosten redelijk en noodzakelijk zijn. Deze kosten tellen niet mee voor het externe kostenmaximum.
- De advocaat brengt alleen een oordeel uit en neemt de behandeling van de zaak niet over. DAS volgt het oordeel van de advocaat op. DAS is niet verplicht om de behandeling van de zaak na het oordeel van de advocaat over te dragen aan een deskundige die niet in dienst is van DAS.
- Bent u het niet eens met het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak buiten DAS om en op eigen kosten laten behandelen.
- Krijgt u daarna van de rechter alsnog gelijk? Dan vergoedt DAS de kosten van deze behandeling. Maar alleen als een externe rechtshulpverlener uw conflict heeft behandeld. DAS betaalt alleen de noodzakelijke en redelijke kosten. Daarbij gelden ook het externe kostenmaximum en voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure de maximale vergoeding voor de behandelkosten die voor uw conflict gelden.
- DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een externe hulpverlener. Dit mag niet de advocaat zijn die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven. En ook niet een advocaat of andere deskundige die bij hetzelfde kantoor werkt als de advocaat die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven.

Hebt u een meningsverschil met een advocaat of andere deskundige die niet in dienst is van DAS? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.