Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0569

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Hema Verzekeringen, 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	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 en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Op 16 juni 2023 heeft de consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met zijn zus over de nalatenschap van hun moeder. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en op 19 april 2024 uitbesteed aan [advocatenkantoor 1]. De consument is ontevreden over de wijze waarop [advocatenkantoor 1] zijn zaak heeft behandeld. Ook over het advocatenkantoor dat nadien is ingeschakeld, [advocatenkantoor 2], is de consument ontevreden. Daarnaast is de consument ontevreden over de wijze waarop de uitvoerder zijn klacht heeft behandeld. De consument vordert van de uitvoerder een schadevergoeding van 125.000 Euro vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 23 april 2024. De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde externe advocaten rechtsbijstand hebben verleend. De klacht van de consument is op dit punt dan ook ongegrond. Over de wijze waarop de uitvoerder de klacht van de consument heeft behandeld, merkt de commissie op dat de klachtbehandeling te veel tijd in beslag heeft genomen. Uit het dossier blijkt echter niet dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument moet worden afgewezen, omdat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde externe advocaten rechtsbijstand hebben verleend én uit het dossier niet blijkt dat de consument door de gebrekkige klachtbehandeling door de uitvoerder schade heeft geleden. De commissie zal haar beslissing hieronder nader toelichten.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaten

3.2 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak overgedragen aan externe advocaten. Het uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde externe advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem of haar gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn of haar werk. Daarvoor is hij/zij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De klacht van de consument moet op dit punt dan ook worden afgewezen.

De uitvoerder heeft te laat gereageerd op de klacht van de consument

3.3 Op de door de consument op 7 maart 2025 ingediende klacht heeft de uitvoerder pas op 14 november 2025 inhoudelijk gereageerd. De commissie is van oordeel dat de behandeling van de klacht dan ook veel te lang heeft geduurd. De klacht van de consument is op dit punt daarom terecht.

3.4 Uit het dossier is echter niet gebleken dat de consument als gevolg van deze gebrekkige klacht-behandeling schade heeft geleden. Uit de onderbouwing van de door de consument gevorderde schade, volgt dat deze schade geheel het gevolg is van het door de consument gestelde nalaten van [advocatenkantoor 1]. Van enige schade als gevolg van gebrekkig handelen door de uitvoerder is niet gebleken. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4 en GC Kifid 2024-0338, overweging 3.3., te vinden op www.kifid.nl.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 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