Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0822

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	20 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving/de verzekeringsvoorwaarden

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 van 4 november en 13 november 2025 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. De kern

De consument heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering vanwege een geschil met zijn autoverzekeraar over de vaststelling van de hoogte van de schade aan zijn auto. Volgens de consument hebben de twee door de autoverzekeraar ingeschakelde experts de schade niet juist vastgesteld waardoor er een te laag schadebedrag is uitgekeerd. Ook zijn de kosten voor het uitvoeren van de expertises niet aan de consument vergoed. De consument stelt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen op grond van de rechtsbijstandverzekering omdat de uitvoerder weigert een onafhankelijke expertise in te stellen. Ook stelt de consument dat er sprake is van belangenverstrengeling omdat de expertises waartoe de autoverzekeraar opdracht heeft gegeven, zijn uitgevoerd door Nationale Nederlanden en de rechtsbijstandverzekering van de consument ook bij Nationale Nederlanden loopt. De consument verzoekt de commissie vast te stellen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en te bepalen dat hij recht heeft op bijstand door een externe advocaat.

Ook vordert de consument vergoeding van de door hem geleden schade ter hoogte van € 2.000,-, met daarover de wettelijke rente vanaf 17 december 2024. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand maar dat de overige vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

3. De beoordeling

De consument heeft een belang bij de behandeling van de klacht

3.1 De uitvoerder heeft aangevoerd dat de consument kenbaar heeft gemaakt dat hij voornemens is een klacht tegen de autoverzekeraar bij Kifid in te dienen. Ook heeft de uitvoerder aangevoerd dat, indien de autoverzekeraar alsnog de door de consument gestelde schade uitkeert, de consument geen vordering en dus geen belang meer heeft. In dat geval zou er voor de commissie geen taak meer zijn weggelegd.

3.2 De commissie heeft geconstateerd dat de consument geen klacht over de autoverzekeraar bij Kifid heeft ingediend. Ook is het de commissie niet gebleken dat de autoverzekeraar alsnog tot een hogere schade-uitkering is overgegaan. Dit brengt mee dat de consument een belang heeft bij de behandeling van zijn klacht tegen de uitvoerder, zodat de klacht behandelbaar is.

De uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

3.3 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. De uitvoerder heeft de consument erop gewezen dat het hem op basis van de verzekeringsvoorwaarden van de verzekeraar vrij staat om op eigen kosten een onafhankelijke deskundige in te schakelen. Ook heeft de uitvoerder de consument erop gewezen dat het inschakelen van een derde expert niet tot een hogere vergoeding zal leiden. De uitvoerder is bij het geven van dit eerste advies ten onrechte voorbijgegaan aan de wettelijke verplichting van de autoverzekeraar om de door de verzekerde gemaakte redelijke kosten voor een contra-expert aan de verzekerde te vergoeden.[1] Het had op de weg van de uitvoerder gelegen om de consument hierop te wijzen. Nu de uitvoerder dit niet gedaan heeft en de uitvoerder heeft aangegeven dat de consument op eigen kosten een contra-expert kan inschakelen, is de uitvoerder in de gegeven omstandigheden tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. In zoverre is de klacht van de consument gegrond.

Er is geen sprake van belangenverstrengeling tussen de verzekeraar en de uitvoerder

3.4 De consument stelt dat er sprake is van belangenverstrengeling omdat de expertises waartoe de autoverzekeraar opdracht heeft gegeven, zijn uitgevoerd door Nationale Nederlanden en de rechtsbijstandverzekering van de consument ook bij Nationale Nederlanden loopt.

[1] Artikel 7:959 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Omdat de uitvoerder voor de verzekeraar werkt, is er volgens de consument geen sprake van een onafhankelijke beoordeling van zijn juridische positie. De commissie overweegt dat van een belangenverstrengeling geen sprake is omdat de uitvoerder de rechtsbijstand geheel onafhankelijk van de verzekeraar uitvoert. Zo is de verzekeraar niet bekend met de inhoud van het verzoek om rechtsbijstand en de adviezen die door de uitvoerder zijn gegeven. Deze onafhankelijkheid volgt uit artikel 4:65 lid 2 sub a Wet op het financieel toezicht. In dit artikel is opgenomen dat de verzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstand-schaderegeling toevertrouwt aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor. Ook is de onafhankelijkheid van de uitvoerder geregeld in artikel 1.3 van de verzekeringsvoorwaarden.

De consument heeft geen recht op een externe advocaat

3.5 De commissie overweegt dat de consument geen recht heeft op een externe advocaat omdat er geen sprake is van een situatie zoals omschreven in artikel 7 onder stap 6 van de Voorwaarden Rechtsbijstand voor Particulieren (versie UNRVP-01), hierna: de verzekeringsvoorwaarden. Er is in de situatie van de consument (nog) geen sprake van een gerechtelijke of administratieve procedure. Ook biedt de uitvoerder geen hulp aan de tegenpartij van de consument, zijnde de autoverzekeraar.

3.6 Volgens de consument biedt de behandeling door een interne jurist van de uitvoerder geen waarborg voor een correcte en onafhankelijke behandeling van zijn geschil omdat zijn zaak stagneert en er geen onafhankelijk deskundig oordeel is ingewonnen over de hoogte van de werkelijke schade. Om die reden moet er door de uitvoerder een externe advocaat ingeschakeld worden. De commissie constateert dat dit niet een in artikel 7 onder stap 6 van de verzekerings-voorwaarden genoemde situatie betreft waarin er recht is op juridische hulp van een externe advocaat.

De uitvoerder hoeft de door de consument gestelde schade niet te vergoeden

3.7 De vordering tot schadevergoeding wordt eveneens afgewezen. De door de consument gevorderde schadevergoeding van € 2.000,- ziet op de door de consument gestelde te lage schade-uitkering door de autoverzekeraar en de niet vergoede kosten voor het uitvoeren van de expertises. Deze schade komt nu niet voor vergoeding in aanmerking omdat voornoemd bedrag niet vast is komen te staan. Ook is niet vast komen te staan dat dit bedrag niet op de auto-verzekeraar kan worden verhaald door de tekortkoming van de verzekeraar.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van artikel 7 onder stap 6 van de verzekerings-voorwaarden van belang.

Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand maar dat de overige vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie stelt vast dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand en wijst de overige vorderingen 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:959 Burgerlijk Wetboek

1. De in artikel 957 bedoelde vergoeding en de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade gemaakt, komen ten laste van de verzekeraar, ook al zou daardoor, tezamen met de vergoeding van de schade, de verzekerde som worden overschreden.

2. Indien de naar de grondslag van de verzekering berekende waarde van de onbeschadigde zaak niet ten volle is verzekerd, komt de in artikel 957 bedoelde vergoeding slechts met overeenkomstige toepassing van artikel 958 lid 5 ten laste van de verzekeraar.

Artikel 4:65 lid 2 sub a Wet op het financieel toezicht (Wft)

Een rechtsbijstandverzekeraar die naast de branche Rechtsbijstand een andere branche uitoefent:

a. Vertrouwt de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toe aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en vermeldt dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking.

Voorwaarden Rechtsbijstand voor Particulieren 1 oktober 2022 (UNRVP-01)

1.3 Samenwerking Nationale-Nederlanden en DAS

Om belangentegenstellingen te voorkomen mag Nationale-Nederlanden niet zelf de juridische hulpverlener zijn. Daarom is DAS de juridische hulpverlener voor deze verzekering. Nationale-Nederlanden garandeert dat DAS de verplichtingen van Nationale-Nederlanden uit de door u gesloten verzekering nakomt. Met DAS wordt bedoeld DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V. te Amsterdam. DAS heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) om rechtsbijstandverzekeringen aan te bieden. Het vergunningsnummer bij DNB is 145445. DAS is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 33110754 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000541.

7. Wat gebeurt er als je juridische hulp nodig hebt?

(...)

Stap 6. Inschakelen Externe rechtshulpverleners

1. DAS beslist of het nodig is om een externe rechtshulpverlener (bijvoorbeeld een advocaat) in te schakelen bij de behandeling van je conflict.

2. Je mag niet zelf een externe rechtshulpverlener inschakelen. Als een externe rechtshulpverlener nodig is, overlegt DAS eerst met jou. DAS geeft de opdracht aan een externe rechtshulpverlener namens jou.

3. Moet er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd worden? Dan mag je zelf een externe rechtshulpverlener kiezen om in die procedure je belangen te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen. Als dit een advocaat is, dan moet die wel in Nederland zijn ingeschreven. Komt je conflict voor bij een rechtbank in het buitenland? Dan moet de advocaat in dat land en bij die rechtbank zijn ingeschreven.

4. Krijgt je tegenpartij ook hulp van DAS? Dan mag je ook zelf een externe rechtshulpverlener kiezen.

5. Ook als je zelf je externe rechtshulpverlener mag kiezen, mag alleen DAS de opdracht aan deze externe rechtshulpverlener geven. DAS overlegt eerst met jou en geeft de opdracht aan de advocaat steeds namens jou.

6. Wil je tijdens de behandeling van je conflict veranderen van externe rechtshulpverlener? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één rechtshulpverlener (bijv. advocaat) een opdracht te geven.

7. Heeft DAS een opdracht gegeven aan een externe rechtshulpverlener? Dan bepaalt die externe rechtshulpverlener hoe hij of zij de zaak behandelt. De externe rechtshulpverlener doet dat samen met jou. DAS bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van je conflict. DAS betaalt alleen de kosten waarop je volgens deze verzekering recht hebt.