

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0519

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 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	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 uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een ongeval gehad in een achtbaan van een attractiepark in Frankrijk en heeft daarbij lichamelijk letsel opgelopen. Zij heeft de uitvoerder gevraagd haar rechtsbijstand te verlenen om het attractiepark aansprakelijk te stellen. Omdat de lichamelijke klachten zich pas een week na het ongeval hebben geopenbaard, heeft de consument het letsel niet direct bij het attractiepark kunnen melden. Om die reden kon er volgens het Frans recht geen causaal verband worden aangetoond. De consument is van mening dat de kans van slagen direct bekend was en klaagt over het feit dat haar zaak alsnog drie jaar lang is voortgezet. Zij vindt dat haar belangen niet voldoende zijn behartigd en zij eist schadeloosstelling voor een bedrag van € 18.979,63. Dit bedrag staat gelijk aan de schade die de consument van het attractiepark wilde vorderen. De commissie oordeelt dat niet gebleken is dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

- 3.1 Het ongeval van de consument vond plaats op 23 juni 2021 en zij heeft haar letsel op 2 juli 2021 bij het attractiepark gemeld. Omdat het ongeval in het buitenland heeft plaatsgevonden heeft de uitvoerder de zaak uitbesteed aan een letselschadebureau. Het attractiepark heeft de schadeclaim van de consument afgewezen, omdat er geen causaal verband is aangetoond tussen de door de consument geleden schade en het ongeval in de achtbaan.

Geen toerekenbare tekortkoming en/of schade die voor vergoeding in aanmerking komt

- 3.2 De commissie wijst de vordering van de consument af omdat niet vaststaat dat er sprake is geweest van een fout van het ingeschakelde letselschadebureau. Het is aan de consument om te stellen en bij voldoende betwisting door de uitvoerder, te bewijzen dat sprake is geweest van een fout. De consument stelt dat zij vooraf niet is geïnformeerd over het feit dat haar claim onvoldoende kans van slagen had en de zaak daardoor onnodig lang heeft geduurd. Dit was voor haar erg belastend. De uitvoerder betwist dit en stelt dat het ingeschakelde letselschadebureau haar aan het begin heeft meegedeeld dat de kans van slagen klein was, maar er toch gekeken zou worden of het attractiepark bereid zou zijn om de consument alsnog tegemoet te komen. Uit de door partijen ingebrachte stukken in de klachtprocedure blijkt niet wat er met de consument is besproken en wat partijen precies hebben afgesproken. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de consument niet juist of onvolledig is voorgelicht over de kans van slagen. Dit betekent dat er ook geen grond is voor toekenning van een schadevergoeding.

- 3.3 De commissie merkt nog op dat als er wel sprake zou zijn geweest van een fout, dit niet betekent dat de consument recht heeft op een bedrag ter hoogte van de schade die zijn van het attractiepark wilde vorderen. Zij had dit bedrag ook niet gekregen als zij wel juist en volledig was geïnformeerd door het letselschadebureau. De commissie begrijpt dat het beloop van de zaak voor de consument erg vervelend is geweest en door haar gezondheidssituatie voor haar belastend was. Dit heeft alleen geen schade opgeleverd die voor vergoeding in aanmerking komt.

Niet nagekomen toezeggingen in de klachtprocedure; excuses zijn voldoende

- 3.4 Ten slotte stelt de consument ontevreden te zijn over de wijze waarop haar klacht door de uitvoerder is behandeld. De uitvoerder is tot tweemaal toe een belafsprake niet nagekomen en de consument heeft zich hierdoor onvoldoende gehoord gevoeld. De uitvoerder erkent dat hiervan sprake is geweest en heeft daarvoor excuses aangeboden. De consument is van mening dat naast excuses een (financiële) compensatie op zijn plaats is. De commissie kan zich voorstellen dat de situatie die is ontstaan vervelend was voor de consument. Dit heeft echter geen schade met zich meegebracht die voor vergoeding in aanmerking komt. De uitvoerder mocht volstaan met excuses.

Conclusie

- 3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is gebleken dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten en dat de consument geen schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de uitvoerder. De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 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