Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1021

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan VvAA Rechtsbijstand h.o.d.n. VvAA Legal, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 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 de uitvoerder; 4) de reactie van de uitvoerder na de hoorzitting en 5) de reactie van de consument daarop na de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 oktober 2025. Op de hoorzitting waren de consument en zijn vrouw, mevrouw [naam 1], aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: mr. drs. S. Slabbers, advocaat, en [naam 2], jurist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij de uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering een geschil met de aannemer van zijn nieuwbouwwoning gemeld over ernstige constructiefouten en daarnaast over een groot aantal opleverpunten. De uitvoerder had op dat moment geen capaciteit en heeft een externe jurist ingeschakeld die de consument rechtsbijstand heeft gegeven. Later heeft de uitvoerder een netwerkadvocaat ingeschakeld die de rechtsbijstandverlening heeft overgenomen. Die advocaat is later vervangen door een advocaat die de consument zelf had aangedragen. Vervolgens is de rechtsbijstand beëindigd omdat het kostenmaximum was bereikt. Het geschil met de aannemer was toen niet opgelost.

De consument wil dat de uitvoerder de rechtsbijstand zelf voortzet of anders de consument meer budget geeft om de rechtsbijstand te kunnen voortzetten. De consument heeft daarvoor verschillende argumenten, maar die gaan niet op. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

3. De beoordeling

De inschakeling van de samenwerkingspartner

De commissie toetst artikel 8.1 van de voorwaarden ambtshalve

3.1 Toen de consument de uitvoerder benaderde voor het verlenen van rechtsbijstand, was het zo druk bij de uitvoerder dat hij onvoldoende capaciteit had om de consument bij te staan. In zulke gevallen schakelt de uitvoerder een externe jurist in. Dat was in dit geval een jurist die werkt voor een organisatie waarop de uitvoerder wel vaker een beroep doet bij drukte (deze organisatie wordt verder genoemd: de samenwerkingspartner). De overdracht van de behandeling van de zaak van de consument heeft de uitvoerder gebaseerd op artikel 8.1 van de toepasselijke Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand (RB-1701).

3.2 Artikel 8.1 staat in hoofdstuk 8 'Wie verleent rechtsbijstand?' Onder het kopje 'Interne of externe deskundigen' staat de volgende tekst:

> *"(...) VvAA Rechtsbijstand verleent zelf rechtsbijstand. Als VvAA Rechtsbijstand het nodig acht kan VvAA Rechtsbijstand ervoor kiezen om de behandeling van het geschil over te dragen aan een externe deskundige. (...)"*

Het begrip 'externe deskundigen' wordt in de voorwaarden zo gedefinieerd:

> *"(...) Deskundigen die niet bij VvAA Rechtsbijstand werken. Bijvoorbeeld juridisch adviseurs of externe advocaten. (...)"*

3.3 De keuze die de uitvoerder volgens artikel 8.1 mag maken, lijkt een verschil te veroorzaken in wat vergoed wordt. Verleent de uitvoerder zelf de rechtsbijstand, dan gaat dit net zo lang door als nodig en redelijk is (naturadekking). De kosten die met deze naturadekking samenhangen zijn 'interne kosten'. In artikel 5.1 onder a van de verzekeringsvoorwaarden wordt bepaald dat de uitvoerder alle interne kosten voor zijn rekening neemt. Daarbij staat als definitie van deze kosten: *"Dit zijn de kosten van advies en behandeling door de deskundigen van VvAA Rechtsbijstand."* Daartegenover lijkt te staan dat er een financiële grens is als de rechtsbijstand door externe deskundigen wordt verleend. De kosten van deze externe deskundigen vallen onder de in artikel 5.1 onder b van de verzekeringsvoorwaarden genoemde 'externe kosten'.

Er staat:

> *"(...)De kosten van zowel de juridisch externe deskundige die VvAA Rechtsbijstand inschakelt als de kosten van de juridisch externe deskundige van uw keuze als u die keuze volgens deze verzekeringsvoorwaarden hebt. Dit geldt alleen voor zover deze kosten als gebruikelijk en redelijk kunnen worden beschouwd."*

Die externe kosten worden boven een bepaald maximum niet vergoed. In artikel 5.4.1. van de voorwaarden, onder het kopje 'Externe kosten' staat onder meer:

> *"(...) VvAA Rechtsbijstand vergoedt de volgende externe kosten per gebeurtenis per verzekerde of groep van verzekerden met het zelfde belang:*
> *a. Tot maximaal € 50.000.- per gebeurtenis waarbij het inschakelen van een advocaat verplicht is.*
> *b. Tot maximaal € 7.500.- per gebeurtenis voor een gerechtelijke en administratieve procedure zoals genoemd in artikel 1.12 en waarbij het inschakelen van een advocaat niet verplicht is (...)"*

3.4 Dit verschil heeft de commissie ertoe gebracht op 5 december 2025 het volgende aan partijen voor te leggen na de mondelinge behandeling.

> *"(...) De commissie dient ambtshalve te toetsen of dit beding onredelijk bezwarend is. Het komt de commissie op dit moment voor dat artikel 8.1 aan VvAA Rechtsbijstand ongeclausuleerd de gelegenheid biedt ('als VvAA Rechtsbijstand dat nodig acht') om de behandeling van het geschil over te dragen aan een externe deskundige, waardoor de verzekerde som van kracht wordt en de rechtsbijstand dus stopt (ook intern neemt VvAA Rechtsbijstand het dan niet over) als die som is verbruikt. De consument-verzekeringnemers kunnen dus geconfronteerd worden met het wegvallen van rechtsbijstand die zij nog wel nodig hebben, terwijl die rechtsbijstand nog wel zou worden verleend als VvAA Rechtsbijstand de verlening van rechtsbijstand niet had uitbesteed. Zo wordt dus voor de consument-verzekeringnemers onvoorspelbaar of zij voldoende rechtsbijstand zullen ontvangen, terwijl zij geen invloed hebben op uitbesteding én die uitbesteding geheel kan zijn ingegeven door factoren die spelen aan uitsluitend de zijde van VvAA Rechtsbijstand (bijvoorbeeld drukte). (...)"*

Partijen zijn om een reactie gevraagd. Beide partijen hebben van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Ambtshalve toetsing, hoewel het beding door de verzekeraar en niet door de uitvoerder is opgesteld

3.5 De uitvoerder heeft zich in zijn reactie, een bericht van 13 januari 2026 aan de commissie, allereerst zonder motivering op het standpunt gesteld dat hij 'als uitvoerder' niet kan worden onderworpen aan deze toetsing. Dit standpunt wordt verworpen. Voor zover de uitvoerder bedoelt dat het beding staat in de voorwaarden die de verzekeraar gebruikt, miskent hij dat deze verzekeraar de uitvoering van het verlenen van rechtsbijstand 'volgens deze voorwaarden' aan de uitvoerder heeft overgedragen. Dat betekent dat de uitvoerder zich op de voorwaarden mag (of zelfs moet beroepen) bij de uitvoering van de rechtsbijstand. De bedingen in die voorwaarden zijn dan aan ambtshalve toetsing onderworpen. Een andere opvatting zou tot de ongerijmde conclusie leiden, dat de uitvoerder zich in procedures kan beroepen op bedingen die voor vernietiging in aanmerking komen, zonder dat die vernietiging in die procedure mogelijk is, omdat de verzekeraar geen procespartij is. Daarvoor zou dan eerst een andere procedure gevoerd moeten worden tegen de verzekeraar zelf. Dat is onwenselijk en past niet bij het gegeven dat diezelfde verzekeraar procedures bij Kifid over verleende rechtsbijstand door de uitvoerder laat voeren.

De toetsingscriteria

3.6 Artikel 8.1 is een kernbeding, wat betekent dat het gaat over de essentie van de hoofdprestatie van de uitvoerder: verricht hij de rechtsbijstand zelf of besteedt hij die uit? Een kernbeding mag niet beschouwd worden als een algemene voorwaarde, terwijl in principe alleen bij algemene voorwaarden kan worden getoetst of zij (voor consumenten) onredelijk bezwarend zijn. Maar die toetsing is tóch aan de orde, als het kernbeding niet voldoende transparant (dus: niet voldoende duidelijk en begrijpelijk) is geformuleerd. Dat volgt uit artikel 6:231 sub a van het Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 4 lid 2 van de Europese Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de richtlijn). Naar die transparantie moet dus eerst gekeken worden.

Het beding is niet transparant

3.7 In dit geval is aan het vereiste van transparantie niet voldaan. Het is voor verzekerden totaal onvoorspelbaar of de uitvoerder de rechtsbijstand zelf verleent of uitbesteedt. De uitvoerder kan dat volgens artikel 8.1 geheel naar eigen inzicht bepalen. In dit geval was 'onvoldoende capaciteit' bij de uitvoerder de reden om niet zelf de rechtsbijstand te verlenen, maar daarvoor via de samenwerkingspartner een externe jurist in te schakelen. Dat liet hij aan de consument weten met een mail van 25 november 2019. De uitvoerder beriep zich hierbij op de toepasselijke voorwaarden. Hij noemt daarbij artikel 8.1 niet, maar in de reactie van de uitvoerder van 13 januari 2026 staat dat de uitvoerder de uitbesteding aan de samenwerkingspartner baseerde op dit artikel. Het is dus duidelijk dat (de jurist van) de samenwerkingspartner door de uitvoerder als een externe deskundige wordt gezien, zoals bedoeld in artikel 8.1.

Dit wordt bevestigd doordat de uitvoerder in het verweerschrift onder 8 de samenwerkingspartner aanduidt als 'het externe kantoor'. Of de uitvoerder het werk van (de jurist van) de samenwerkingspartner als externe deskundige onder het kostenmaximum van artikel 5.4.1. laat vallen of dat hij (de jurist van) de samenwerkingspartner de rechtsbijstand in natura (dus voor de consument kosteloos) laat verrichten, blijkt niet uit artikel 8.1.

3.8 Kortom, artikel 8.1 is niet transparant, want er is niet uit af te leiden in welke gevallen de uitvoerder de rechtsbijstand zelf (in natura, dus zonder kostenmaximum) zal verrichten en in welke gevallen hij een externe deskundige zal inschakelen, van wie de 'externe kosten' vallen onder het kostenmaximum van artikel 5.4.1.. De uitvoerder kan volgens artikel 8.1. die keuze maken, zonder enige inperking. Voldoende is dat de uitvoerder 'het nodig acht'. Ook een gemiddelde, normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument is niet in staat om de consequenties in te schatten die voor hem uit het beding voortvloeien. Met name in zaken waarin de rechtsbijstand veel tijd kost, kan bij externe rechtsbijstandverlening het kostenmaximum worden bereikt, waardoor die rechtsbijstand niet langer is gedekt onder de verzekering, terwijl interne rechtsbijstandverlening (dus door de uitvoerder zelf) in natura onder de verzekering wel gedekt zou zijn.

Het beding is niet oneerlijk/onredelijk bezwarend

3.9 Een niet transparant beding komt niet zomaar voor vernietiging in aanmerking. Dan moet het ook 'oneerlijk' zijn, oftewel 'onredelijk bezwarend'. De term 'onredelijk bezwarend' staat in het BW en de term 'oneerlijk' staat in de richtlijn. Ze komen op hetzelfde neer, omdat de Nederlandse wet (het BW) zoveel mogelijk in overeenstemming met de Europese richtlijn moet worden uitgelegd. Op grond van artikel 3 lid 1 van de richtlijn is een beding oneerlijk als het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. In artikel 6:233 onder a BW, dat de implementatie is van de richtlijn, wordt in dit kader gesproken over een beding dat 'onredelijk bezwarend' is. Bij de beoordeling van de goede trouw moet worden gelet op de verschillende onderhandelingsposities van de partijen en op de vraag of de consument op enigerlei wijze ertoe is aangezet om in te stemmen met het beding. De gebruiker van het beding (de uitvoerder of eigenlijk de verzekeraar) kan aan de eisen van de goede trouw voldoen door op eerlijke en billijke wijze te onderhandelen. En als er niet is onderhandeld, omdat het beding onderdeel is van de voorwaarden die standaard bij de overeenkomst gelden, komt het aan op de vraag of de gebruiker van het beding er redelijkerwijze van mocht uitgaan dat, als hij op eerlijke en billijke wijze zou hebben onderhandeld, de consument het beding zou hebben aanvaard. Dit laatste is naar het oordeel van de commissie het geval. De uitvoerder blijkt te werken met twee varianten bij het inschakelen van externe deskundigen. De ene variant is dat de kosten van deze deskundigen onder het kostenmaximum van artikel 5.4.1. vallen. De andere is dat de externe deskundige de rechtsbijstand in natura verleent, dus voor de consument kosteloos. Dan brengt de externe deskundige dus voor de consument geen externe kosten mee.

Het is beleid van de uitvoerder dat hij bij het inschakelen van (een jurist van) de samenwerkingspartner wegens drukte (onvoldoende eigen capaciteit) de kosten niet onder artikel 5.4.1. brengt. De samenwerkingspartner verleent als externe deskundige de rechtsbijstand dus (toch) in natura, voor de consument kosteloos, hoewel de artikelen 5.1 onder b en 5.4.1. op het tegendeel wijzen.

3.10 Als de uitvoerder (of de verzekeraar) bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument had gezegd dat het zijn beleid is om bij drukte de samenwerkingspartner in te schakelen voor de behandeling van het geschil, zonder dat VvAA daarvoor aan de consument kosten in rekening zal brengen, dan is het waarschijnlijk dat de consument dit zou hebben aanvaard. Zeker als de uitvoerder daarbij gezegd zou hebben wat hij aan de consument schreef op 25 november 2019 bij de inschakeling van de samenwerkingspartner:

> *"(...) Met deze partner werken wij al jaren naar volle tevredenheid samen en wij kennen de juridische behandelaars goed. Op deze manier heeft u de garantie dat het dossier zo snel mogelijk en onder de kwaliteitsnormen van VvAA Rechtsbijstand in behandeling wordt genomen. (...)"*

3.11 Vanzelfsprekend is bij het sluiten van de verzekering niet bekend welke interne jurist van de uitvoerder of welke jurist van de samenwerkingspartner voor het geschil zal worden ingeschakeld en kan in een individueel geval de kwaliteit van de rechtsbijstand tekortschieten. Maar dat doet aan de eerlijkheid van het op die manier te begrijpen beding in artikel 8.1 niets af. De samenwerkingspartner is dan als het ware een uitbreiding van de interne rechtsbijstandverlening in natura die de uitvoerder zelf verricht. Juist bij grote drukte binnen de uitvoerder zelf is dat een zeer redelijk alternatief voor de consument, die anders niet, te laat of pas na lange tijd wordt bijgestaan. Het alternatief is ook eerlijk omdat er geen kosten voor de consument zijn en de uitvoerder aan de samenwerkingspartner algemene kwaliteitseisen stelt, die ertoe moeten leiden – zoals de commissie het begrijpt – dat normaal gesproken de dienstverlening van hetzelfde niveau is als die van de uitvoerder.

3.12 De conclusie is dus dat artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden niet transparant is, maar ook niet 'oneerlijk' of 'onredelijk bezwarend'. Het artikel komt daarom niet voor vernietiging in aanmerking. Daarom mocht de uitvoerder de rechtsbijstand van de consument uitbesteden aan de samenwerkingspartner. Die conclusie dat artikel 8.1 niet 'oneerlijk' of 'onredelijk bezwarend' is, kan nog anders worden, als zou komen vast te staan dat de consument na inschakeling van een externe jurist van de samenwerkingspartner per definitie geen recht meer heeft op rechtsbijstandverlening door de uitvoerder zelf. Dat wordt hierna besproken.

De inschakeling van een advocaat

Wat er medio juni 2020 gebeurde

3.13 In juni 2020 liet de consument aan de uitvoerder weten niet tevreden te zijn over de dienstverlening door de externe jurist van de samenwerkingspartner. Rond diezelfde tijd liet die jurist aan de uitvoerder weten dat er een procedure moest worden gevoerd. Het desbetreffende bericht van 15 juni 2020 luidt:

> *"(...) Aldus zal er in beginsel een kort-geding procedure voor de constructieve gebreken kunnen worden gestart mijns inziens. Of de opleverpunten daarin mee kunnen worden genomen, daarover twijfel ik m.b.t. de spoedeisendheid. Een parallelle procedure bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw of een civiele procedure is dan een optie. (...)"*

3.14 Over het wisselen naar een andere rechtsbijstandverlener hebben partijen met elkaar gesproken. Er vond een verwijzing plaats naar een nog aan te wijzen advocaat van een extern advocatenkantoor dat behoort tot het netwerk van de uitvoerder (verder: het netwerkkantoor). Het netwerkkantoor schoof vervolgens een van haar advocaten naar voren om de consument bij te staan.

De redenen voor deze inschakeling

3.15 Over de redenen voor deze uitkomst verschillen de partijen van mening. De consument stelt daarover kort gezegd het volgende.

- Hijzelf gaf de voorkeur aan voorzetting van de rechtsbijstand in de vorm van interne behandeling door de uitvoerder.
- De uitvoerder weigerde toen 'categorisch' de rechtsbijstand met een interne jurist voort te zetten.
- De uitvoerder deed dit 'omdat de zaak eenmaal extern was uitgezet' (namelijk bij de externe jurist van samenwerkingspartner), op basis van art. 8.1.
- De enige door de uitvoerder aangeboden voortzetting was met een externe advocaat.
- De kosten van die advocaat kwamen ten laste van het budget van € 50.000,-.

3.16 Deze gestelde gang van zaken vindt geen bevestiging in de verzekeringsvoorwaarden. In artikel 5.4.1. staat:

> *"(...) In alle gevallen betaalt VvAA Rechtsbijstand nooit meer dan € 50.000, aan externe kosten per gebeurtenis, tenzij elders in deze verzekeringsvoorwaarden, clausules en/of op de polis anders is bepaald. Is de maximumvergoeding voor externe kosten bereikt of nog niet bereikt? Dan kunt u geen beroep meer doen op verdere interne behandeling van het geschil zoals genoemd in artikel 5.1 onder a. (...)"*

Daarin staat niet dat er geen recht meer op interne behandeling bestaat nadat de zaak extern is uitgezet. Dat is alleen het geval als er externe kosten zijn gemaakt. Hieruit volgt alleen dat de uitvoerder niet opnieuw intern de rechtsbijstandverlening hoeft op te pakken als het budget voor externe kosten geldt, ongeacht of dat is opgebruikt. Het gaat dus niet om externe bijstand, maar om externe kosten. En bij de externe uitbesteding aan (de jurist van) de samenwerkingspartner waren er geen kosten voor de consument, waardoor de regels van artikel 5.4.1. niet van toepassing zijn. Dat maakt de door de consument gestelde weigering van de uitvoerder om de behandeling van de zaak weer intern ter hand te nemen, niet zonder meer waarschijnlijk. En méér heeft de consument er niet over gesteld.

3.17 De uitvoerder betwist bovendien de stellingen van de consument door te wijzen op het in 3.13 van deze uitspraak al geciteerde bericht van de samenwerkingspartner van 15 juni 2020. Volgens dat bericht moest er een kort geding gevoerd worden over de constructieve gebreken aan de woning van de consument. Daarin zouden de opleverpunten niet betrokken kunnen worden, omdat die niet spoedeisend waren, terwijl dat wel nodig is om in een kort geding te kunnen worden behandeld. Voor die opleverpunten zou dan een gewone civiele procedure gevoerd kunnen worden, of een procedure bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw.

3.18 De externe jurist van de samenwerkingspartner was geen advocaat. De commissie kan niet vaststellen of met de consument medio juni 2020 besproken is of de rechtsbijstand voor het kort geding kon worden verleend door een interne advocaat van de uitvoerder en, zo ja, of dat door de uitvoerder is geweigerd omdat de zaak 'eenmaal extern was uitgezet' (namelijk bij de samenwerkingspartner), zoals de consument stelt. Als dat zo zou zijn, dan heeft de uitvoerder eenzijdig bepaald dat de externe rechtsbijstandverlening zou moeten worden voortgezet, maar dan door een advocaat en drukkend op het budget. Dat zou de uitvoerder dan gedaan hebben door artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden toe te passen. Als dat het beleid zou zijn van de uitvoerder dan is artikel 8.1 wél een oneerlijk beding. Via de samenwerkingspartner die alleen wegens drukte bij de uitvoerder is ingeschakeld, komt de consument dan uiteindelijk uit bij een externe deskundige (een advocaat van het netwerkkantoor) die wel externe kosten rekent ten laste van de verzekerde som,

- zonder dat hij dit bij het sluiten van de verzekering kon weten
- zonder dat hij invloed heeft op de verwijzing naar de samenwerkingspartner
- terwijl hij daarna geen recht meer zou hebben op interne behandeling in natura
- en er een financiële grens zit aan wat hij aan rechtsbijstand nog zal kunnen krijgen.

Maar het is niet komen vast te staan dat het zo is gegaan en dus ook niet dat dit het beleid van de uitvoerder is.

De inschakeling van het netwerkkantoor moet worden beschouwd als een keuze van de consument

3.19 De commissie kan alleen vaststellen dat een externe advocaat is ingeschakeld, wat meteen na de bespreking schriftelijk door de uitvoerder aan de consument is bevestigd met een mail van 16 juni 2020.

Deze mail begint met de woorden:

> *"(...) Zoals met u besproken heeft VvAA de behandeling van bovengenoemde zaak, op basis van uw beroep op de Vrije Advocaatkeuze, overgedragen aan [naam van het netwerkkantoor]. (...)"*

Daarbij vermeldde de mail ook dat de externe kosten tot het maximum van de voorwaarden zouden worden vergoed. De bedragen staan erbij. Ook wees de uitvoerder erop dat eventuele kosten die het dekkingsmaximum overschrijden voor eigen rekening van de consument zouden komen.

3.20 Tegen de inhoud van dit bericht heeft de consument toen niet heeft geprotesteerd en het staat vast dat de consument zich gedurende ongeveer anderhalf jaar heeft laten bijstaan door een advocaat van het netwerkkantoor. Daarom moet de consument geacht worden voor dat netwerkkantoor en die advocaat te hebben gekozen, ook al stelt hij nu dat die keus hem is opgedrongen. De consument heeft pas aangekaart dat hij geen vrije advocaatkeuze heeft gekregen, toen hij niet tevreden meer was over de advocaat van het netwerkkantoor, maar ontevredenheid over een advocaat na verloop van tijd is niet van invloed op de vraag of de keuze voor die advocaat (of het netwerkkantoor) eerder vrij is gemaakt.

3.21 Als de consument zelf de keus maakt zijn geschil door een externe advocaat te laten behandelen in een rechtszaak, geldt het budgettaire plafond van € 50.000 dat in artikel 5.4.1. van de verzekeringsvoorwaarden staat. Als dat plafond is bereikt, hoeft er geen extra budget ter beschikking te worden gesteld en hoeft de uitvoerder zelf de rechtsbijstandverlening niet meer intern op zich te nemen, zoals ook staat in artikel 5.4.1. van de verzekeringsvoorwaarden.

3.22 Bij deze stand van zaken hoeft de commissie niet te beoordelen of het recht van de consument om te klagen dat hij niet vrij was in zijn advocatenkeuze is vervallen of verjaard, zoals de uitvoerder aanvoert.

De uitvoerder is niet aansprakelijk voor de gestelde fouten van de advocaat

3.23 Over de rechtsbijstand door de advocaat van het netwerkkantoor is de consument niet tevreden. Deze advocaat heeft volgens de consument grote fouten gemaakt door termijnen te laten verlopen waardoor de mogelijkheid bestaat dat de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw de consument in zijn klacht over de aannemer niet-ontvankelijk zal verklaren. Ook schakelde deze advocaat een bouwdeskundige in, wat op het verzekerd budget drukte. Het rapport van die deskundige was, volgens de consument, niet goed bruikbaar en was vanwege onjuistheden meer schadelijk dan voordelig.

Bovendien was die inschakeling niet nodig geweest, omdat de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw indien nodig zelf een onafhankelijke deskundige inschakelt, wat niet op het verzekerd budget zou hebben gedrukt.

3.24 De consument verwijt de uitvoerder dat hij op deze advocaat onvoldoende toezicht heeft gehouden. De uitvoerder heeft zich volgens de consument niet gehouden aan artikel 8.3 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin staat dat de uitvoerder de externe deskundige vraagt om een plan van aanpak, een inschatting of er een redelijke kans op succes is en een begroting van de te verwachten kosten; pas na goedkeuring van deze stukken geeft de uitvoerder de opdracht aan de externe deskundige. In plaats daarvan is (een advocaat van) het netwerkkantoor zonder al deze checks ingeschakeld. Door het ontbreken van een plan van aanpak, kon het gebeuren dat de externe advocaat ongezien de fouten maakte die de consument noemde, aldus de consument.

3.25 De uitvoerder heeft in reactie op deze stellingen van de consument in zijn verweerschrift onder 16 het volgende geschreven:

> *"(...) Tussen VvAA Legal en [naam van het netwerkkantoor] zijn dossieroverstijgende afspraken gemaakt over haalbaarheid, kostenontwikkelingen, uurtarieven/ fixed fees etc. (deze afspraken worden periodiek geëvalueerd). [Naam van het netwerkkantoor] weet bijvoorbeeld dat er sprake moet zijn van redelijke kans van slagen. Dankzij deze afspraken vallen de kosten in dossiers bij [naam van het netwerkkantoor] veel lager uit dan bij andere advocatenkantoren waaraan een zaak wordt uitbesteed, hetgeen gunstig is voor verzekerden. In dossiers bij [naam van het netwerkkantoor] wordt het verzekerde kostenlimiet (dan ook) zelden gehaald. Er is dus een verschil tussen het monitoren van extern lopende dossiers; in uitbestedingen aan andere kantoren dan [naam van het netwerkkantoor] wordt dus strenger gemonitord op dossierniveau. (...)"*

Bij de mondelinge behandeling voegde de uitvoerder hieraan toe dat het startpunt voor de externe advocaat het plan van aanpak was zoals dat door externe jurist van de samenwerkingspartner was omschreven. De commissie begrijpt dat de uitvoerder hiermee verwees naar het bericht van de samenwerkingspartner van 15 juni 2020, zoals dat is geciteerd in 3.13 van deze uitspraak. Daarin staan de procesopties genoemd, maar wordt geen keus gemaakt. Het inschakelen van een eigen deskundige staat daar niet in.

3.26 Het uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de manier waarop de externe advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend. Die advocaat is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De procesopties waren beschreven in het bericht van 15 juni 2020. De uitvoerder mocht ervan uitgaan dat de externe advocaat een van die opties zou benutten, als hij dat opportuun zou achten.

De monitoring door de uitvoerder hoeft niet zover te gaan dat hij controleert of de externe advocaat daadwerkelijk (en op tijd) tot actie overgaat en welke actie – binnen de bekende procesopties – hij kiest. Ook hoeft de uitvoerder niet te controleren of het nodig is dat de advocaat een bouwdeskundige inschakelt respectievelijk of de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw zelf een deskundige verzorgt. Daar komt bij dat op het moment dat de advocaat aan de uitvoerder toestemming vroeg een partijdeskundige in te schakelen, er geen procedure bij de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw liep. De uitvoerder kon dus ook niet weten of de kosten van de bouwdeskundige onnodig waren. Al deze keuzes en de uitvoering ervan zijn de verantwoordelijkheid van de externe advocaat. Daarnaast heeft de uitvoerder onweersproken aangevoerd dat hij de declaraties heeft gecontroleerd aan de hand van de urenspecificaties en dat deze declaraties redelijk leken te zijn. Aan de uitvoerder zijn niet met recht verwijten te maken dat deze in zijn controle tekortschoot.

3.27 Omdat de uitvoerder niet aansprakelijk is, hoeft de commissie niet te beoordelen of de uitvoerder terecht een beroep deed op uitsluiting van zijn aansprakelijkheid, zoals opgenomen in artikel 8.2 van de verzekeringsvoorwaarden. Ook hoeft de commissie niet te beoordelen of het recht van de consument om de uitvoerder aansprakelijk te stellen, is vervallen of verjaard, zoals de uitvoerder aanvoert. Het verwijt, ten slotte, dat de uitvoerder heeft nagelaten de consument te wijzen op de mogelijkheid een tuchtklacht in te dienen over de advocaat in kwestie, laat de commissie buiten beoordeling. Als hier al sprake zou zijn van een fout van de uitvoerder, dan valt nog niet in te zien dat die fout de consument belemmerde zelf actie te ondernemen om zijn schade op die advocaat te verhalen.

De conclusies

3.28 Recapitulerend zijn de conclusies van de commissie:

1. De inschakeling van (een jurist van) de samenwerkingspartner geschiedde op basis van artikel 8.1. Dit artikel is niet transparant, maar niet oneerlijk, omdat het beleid van de uitvoerder is om (juristen van) de samenwerkingspartner de rechtsbijstand in natura – dus voor de consument kosteloos – te laten verlenen. Het beding zou wel oneerlijk zijn als het beleid van de uitvoerder zou zijn dat een consument daarna niet meer door de uitvoerder zelf kan worden bijgestaan, maar de commissie heeft niet kunnen vaststellen dat dit het beleid van de uitvoerder is.
2. De inschakeling daarna van het netwerkkantoor geschiedde op grond van de regels in de voorwaarden die gaan over vrije advocatenkeuze. Die inschakeling was rechtsgeldig en leidde ertoe dat de verzekerde som bij externe kosten mocht worden toegepast. Die verzekerde som is bereikt. De eis van de consument dat de externe kosten boven de verzekerde som worden vergoed, wordt daarom afgewezen.
3. Als de regels over de externe kosten in werking zijn getreden, hoeft de uitvoerder volgens de verzekeringsvoorwaarden niet zelf de rechtsbijstandverlening weer over te nemen van de ingeschakelde advocaat. De eis van de consument dat de uitvoerder de rechtsbijstand weer intern op zich neemt, wordt daarom afgewezen.

4. De uitvoerder is niet tekortgeschoten in zijn controle van het werk van de ingeschakelde advocaat en is niet aansprakelijk voor de gestelde fouten die deze advocaat gemaakt zou hebben. Voor zover de consument op deze gestelde aansprakelijkheid de eis heeft willen baseren dat er kosten worden vergoed boven de verzekerde som, bestaat die basis dus niet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument 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 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