Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1007

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving Relevante bepalingen de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil met zijn vader over de afwikkeling van de nalatenschap van zijn moeder. De consument is het niet eens met de door de uitvoerder voorgestelde aanpak van de zaak. De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden. De consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de aanvullende stukken van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor een geschil met zijn vader over de afwikkeling van de nalatenschap van zijn moeder.

De consument heeft de nalatenschap zuiver aanvaard, maar omdat zijn vader niet transparant is over de financiële situatie van de nalatenschap, wenst de consument duidelijkheid te krijgen over de omvang van de nalatenschap.

2.2 De uitvoerder heeft de vader bij brief van 8 mei 2024 verzocht om informatie te verstrekken, zodat de hoogte van de vordering van de consument op de vader kan worden vastgesteld. Op basis van de verkregen informatie heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 24 mei 2024 geadviseerd om akkoord te gaan met de door de uitvoerder gemaakte berekening.

2.3 De consument heeft de uitvoerder op 3 juni 2024 meegedeeld dat onder andere de bankafschriften van de zeven voorgaande jaren en de aangifte inkomstenbelasting van de vijf voorgaande jaren moeten worden opgevraagd bij de vader om een duidelijk beeld te krijgen van de gehele nalatenschap. De uitvoerder en de vertegenwoordiger van de vader hebben vervolgens veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd over de verstrekking van de gewenste stukken. De uitvoerder heeft de vertegenwoordiger van de vader bij brief van 31 oktober 2024 gesommeerd om de gewenste bankafschriften binnen 14 dagen aan te leveren:

> *"Bij bestudering van de afschriften en de toegezonden stukken is gebleken dat de door u toegezonden informatie nog lang niet compleet is. Inmiddels zijn we een aantal maanden verder. Cliënt wil de zaak eens afronden, maar u blijft halve informatie aanleveren*
>
> *(...)*
>
> ***Ik sommeer u de bankafschriften binnen 14 dagen na heden digitaal aan te leveren***
> *Hiermee voorkomt u dat we een procedure zullen starten om de bankafschriften te verkrijgen. De kosten voor deze procedure zullen we op u verhalen."*

2.4 De vertegenwoordiger heeft aanvullende stukken verstrekt, behalve de bankafschriften vanaf 1 januari 2017 t/m 31 december 2019. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 19 november 2024 geadviseerd om met betrekking tot de gewenste bankafschriften samen met de vertegenwoordiger van de vader telefonisch navraag te doen bij de bank om te zien of hetgeen de vertegenwoordiger heeft verklaard juist is. De consument heeft de uitvoerder op dezelfde dag meegedeeld dat hij het niet eens was met de reactie van de uitvoerder en hem verzocht om per direct actie te ondernemen om de gewenste informatie bij de bank op te vragen.

2.5 Naar aanleiding van de klacht van de consument over de rechtsbijstandverlening, heeft de uitvoerder per e-mail van 4 december 2024 als volgt gereageerd:

> *"**Uw klacht gaat vooral over de aanpak van de zaak***
> *Als er een verschil van mening bestaat over de juridische beoordeling of aanpak in een zaak kan de geschillenregeling worden gevolgd. Ik heb echter met u al besproken of we tot een pragmatische oplossing kunnen komen. Daar bent u het meest bij gebaat.*
>
> *Het probleem gaat nu over de bankafschriften van [rekeningnummer] over de periode 1 januari 2017 t/m 31 december 2019. [De vertegenwoordiger van de vader] stelt dat de bank deze afschriften niet kan verstrekken. De bank wil dit volgens haar niet schriftelijk bevestigen. Zij biedt aan dat u samen de bank kunt bellen. Ik kan mij voorstellen dat u dat geen prettige oplossing vindt. Ik gaf daarom aan dat het wellicht mogelijk is dat uw vader een volmacht verstrekt. Daarin kan hij u machtigen om informatie bij de bank in te winnen over [rekeningnummer]. [De behandelaar] kan een machtiging naar [de vertegenwoordiger van de vader] sturen. U kunt na ondertekening door uw vader zelf de bank bellen om te controleren of er daadwerkelijk geen bankafschriften zijn te verkrijgen van dit iban nummer.*
>
> ***Gaat u akkoord met deze oplossing?***
> *Op deze manier verneemt u de informatie uiteindelijk zelf van de bank. De onzekerheid hierover wordt dan weg genomen. We kunnen vader niet dwingen om een verklaring van de bank te overleggen als de bank niet bereid is om deze verklaring af te geven."*

2.6 De consument heeft per e-mail van 4 december 2024 het voorstel van de uitvoerder afgewezen en om de overdracht van de behandeling van het dossier aan een andere jurist verzocht. Omdat de uitvoerder van mening bleef dat de consument het meest gebaat zou zijn bij de door de uitvoerder voorgestelde aanpak, heeft de consument op 13 december 2024 een beroep op zijn recht op de vrije advocaatkeuze gedaan en de uitvoerder verzocht de verdere behandeling van de zaak over te dragen aan de door hem gewenste advocaat. De uitvoerder heeft dit verzoek per e-mail van 17 december 2024 afgewezen, omdat geen sprake was van een gerechtelijke procedure. Verdere correspondentie tussen de consument en de uitvoerder hierover heeft niet tot een andere uitkomst geleid.

De klacht en de vordering

2.7 De consument vindt dat de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door de zaak onvoldoende zorgvuldig te behandelen en het beroep van de consument op het recht op de vrije advocaatkeuze af te wijzen. Daarnaast klaagt de consument over de communicatie door de uitvoerder over het voeren van een gerechtelijke procedure. De consument vordert dat hij voor de verdere behandeling van de zaak een advocaat mag inschakelen en dat de uitvoerder de te maken advocaatkosten vergoedt.

2.8 Gelet op de complexiteit van de zaak en het gebrek aan voortgang, heeft de consument gespecialiseerde juridische hulp nodig om de zaak naar behoren te kunnen afronden.

De consument wenst daarom een externe advocaat in te schakelen. De uitvoerder weigert echter aan dit verzoek gehoor te geven.

2.9 Hoewel de noodzakelijke stukken om volledig inzicht te krijgen in de nalatenschap nog ontbreken, heeft de uitvoerder voorgesteld om het dossier te sluiten. Als erfgenaam heeft de consument hierdoor geen reële mogelijkheid om voorafgaand aan de aanvaarding volledig inzicht te krijgen in de omvang van de nalatenschap.

2.10 De uitvoerder heeft in de brief van 31 oktober 2024 geschreven dat een procedure zou worden gestart als de verzochte stukken niet zouden worden verstrekt. Vervolgens komt de uitvoerder hierop terug en is het voeren van een procedure niet meer aan de orde. Het voorstel dat de uitvoerder hierop doet, staat haaks op de eerder aangekondigde procedure. Deze tegenstrijdige berichten hebben het vertrouwen van de consument in de dienstverlening van de uitvoerder geschaad.

Het verweer

2.11 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De commissie begrijpt de klacht zo dat de consument van mening is dat de uitvoerder in de verlening van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. Hij vordert dat de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een externe advocaat overdraagt en de te maken kosten vergoedt.

3.2 Het is vervelend voor de consument dat het opvragen van de gewenste stukken om inzicht te krijgen in de omvang van de nalatenschap al zo lang duurt. De commissie ziet echter geen mogelijkheid om zijn vordering toe te wijzen. Zij wijst deze daarom af. Zij legt hierna uit waarom.

De uitvoering van de rechtsbijstand

3.3 De uitvoerder heeft het gemelde conflict in behandeling genomen en na overleg met de consument de vader op 8 mei 2024 om verstrekking van de in de brief genoemde stukken verzocht. Hierop volgde een lange correspondentie tussen de uitvoerder en de vertegenwoordiger van de vader. Daarbij heeft de vertegenwoordiger van de vader wel stukken verstrekt, maar niet alle door de consument gewenste gegevens. De uitvoerder heeft de consument voorgesteld om voor de resterende bankafschriften contact op te nemen met de bank omdat het niet verkrijgen van die stukken volgens de uitvoerder meer aan de bank lijkt te liggen dan aan de andere partij. De consument kon zich hierin niet vinden.

3.4 De commissie overweegt dat het de uitvoerder vrij staat om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil de juridische aanpak (of de haalbaarheid) te beoordelen en daarover een (negatief) standpunt in te nemen. Voor de situatie waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is over de juridische haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak moet de verzekeraar een geschillenregeling hebben (artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft). De geschillenregeling staat in artikel 21 van de verzekeringsvoorwaarden Basis (LEX-RV-57-231), verder te noemen de voorwaarden, en is een procedure ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder (zie bijlage). De procedure komt erop neer dat het geschil ter beoordeling wordt voorgelegd aan een onafhankelijke juridische deskundige. Als die deskundige de consument gelijk geeft, moet de uitvoerder de zaak verder behandelen conform het advies van de deskundige en de geldende voorwaarden. Als de consument ongelijk heeft, kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenste resultaat, dan vergoedt de uitvoerder de redelijke kosten van rechtsbijstand tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor met inachtneming van de geldende voorwaarden.

3.5 De uitvoerder heeft de consument gewezen op de geschillenregeling en daarnaast een voorstel gedaan dat volgens de uitvoerder een passende oplossing zou kunnen zijn. Omdat de consument het voorstel van de uitvoerder heeft afgewezen, kan hij gebruik maken van de geschillenregeling om het standpunt van de uitvoerder te laten toetsen. De consument heeft vooralsnog geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder door het aanbieden van de geschillenregeling voldaan aan de verplichtingen onder de verzekering, zoals beschreven in de voorwaarden en ook in artikel 4:68 Wft. De uitvoerder is niet tot meer gehouden tegenover de consument.

De communicatie

3.6 De consument vindt dat de uitvoerder inconsistent is in de communicatie door geen uitvoering te geven aan de in de brief van 31 oktober 2024 genoemde voornemen een procedure te starten als de vertegenwoordiger van de vader niet binnen de gestelde termijn de verzochte stukken zou verstrekken. De uitvoerder heeft voldoende toegelicht waarom hij van mening is dat een procedure niet aan de orde is, ondanks het feit dat niet alle bank-afschriften zijn overgelegd. De uitvoerder mag op basis van nieuw verkregen informatie opnieuw beoordelen of een procedure op dat moment nodig is en het plan van aanpak wijzigen. Van inconsistentie in de communicatie is dan ook geen sprake.

De uitvoerder mocht het beroep op de vrije advocaatkeuze afwijzen

3.7 In beginsel verlenen de eigen juristen van de uitvoerder de rechtsbijstand die de verzekerde nodig heeft. Alleen als een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden, kan de verzekerde een beroep doen op de vrije advocaatkeuze.

Dit staat in artikel 19 van de voorwaarden en is gebaseerd op Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en de jurisprudentie.[1] Van een gerechtelijke procedure is (vooralsnog) geen sprake, zodat de consument geen beroep op de vrije advocaatkeuze toekomt. Daarnaast heeft de commissie hiervoor al geoordeeld dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand niet toerekenbaar is tekortgeschoten, zodat de consument ook op die grond geen beroep kan doen op de vrije advocaatkeuze.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

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

[1] HvJ EU, 10 september 2009, ECLI:EU:C:2009:538 (Eschig) en HvJ EU 14 mei 2020 ECLI:EU:C:2020:372, (Vlaamse Balies) te vinden op www.eur-lex.europa.eu. Zie ook GC Kifid nr. 2024-0266 te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:68
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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Basis (LEX-RV-57-231)

19. Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridische deskundige kiezen?

Als een verzekerde en tegenpartij allebei rechtsbijstand van Achmea Rechtsbijstand krijgen. Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.

21 Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

Stap 1: De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.
Stap 2: Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
– Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
– Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
– Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
– Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
– Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
– Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
– Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
– Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen..
Stap 3: Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.
Stap 4: Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.
• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
• Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
• De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
• Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.
Stap 5: Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.
De verzekerde krijgt gelijk.
• De jurist behandelt de zaak verder.
– Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
– Alleen juristen uit eigen netwerk.
– Alleen advocaten uit eigen netwerk.
• Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
– De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
• Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.

• Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
– De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.
De verzekerde krijgt geen gelijk.
• Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar 1e standpunt.