Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0120

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	5 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. h.o.d.n. Delta Lloyd Schadeverzekering, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen, gedeeltelijk afgewezen en gedeeltelijk niet behandelaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstand. De consument krijgt van de uitvoerder rechtsbijstand in een procedure over de nalatenschap van zowel haar vader als haar moeder. De door de consument ingestelde vorderingen zijn door de rechtbank afgewezen. Met betrekking tot de nalatenschap van haar vader volgt er een hoger beroep procedure. De consument en haar advocaat willen dat er in de hoger beroep procedure een deskundige wordt ingeschakeld om boekenonderzoek te doen. De uitvoerder heeft dit geweigerd, omdat dit niet noodzakelijk zou zijn voor het verdere verloop van de procedure. De consument is van mening dat het noodzakelijkheids-oordeel niet bij de uitvoerder maar bij de advocaat hoort te liggen. De commissie oordeelt dat partijen van mening verschillen over de aanpak van de hoger beroep procedure. Hierop is de geschillenregeling van toepassing. De uitvoerder zal de geschillenregeling aan de consument aan moeten bieden, om op die manier te kunnen beoordelen welke aanpak hier gevolgd moet worden. In de procedure over de nalatenschap van de moeder van de consument is zij van mening dat de uitvoerder een beroepsfout heeft gemaakt door geen beroep op inkorting te doen. Hierdoor is haar legitieme portie uit de nalatenschap verloren gegaan. Zij stelt de uitvoerder hiervoor aansprakelijk en wil daarbij aanspraak maken op rechtsbijstand. De uitvoerder heeft dit uitgesloten in de algemene voorwaarden. De consument is van mening dat de uitvoerder misbruik maakt van zijn positie door dit uit te sluiten. De commissie oordeelt dat zij geen inhoudelijk oordeel kan geven op de vraag of de uitvoerder hier een beroepsfout heeft gemaakt, omdat de kennis hiervoor ontbreekt. De uitvoerder is daarbij niet verplicht om rechtsbijstand te verlenen tegen zichzelf. De commissie wijst de vordering van de consument gedeeltelijk toe en gedeeltelijk af. Het deel van de klacht over de gestelde beroepsfout is niet behandelaar.

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; 3) het verweerschrift 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de voorwaarden Delta Lloyd Rechtsbijstandverzekering R 03.5.01 B (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 25 oktober 2014 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand in een geschil over de afwikkeling van de nalatenschappen van zowel haar vader (hierna: de vader) als haar moeder (hierna: de moeder). De uitvoerder heeft rechtsbijstand verleend. Op 6 januari 2016 heeft de uitvoerder het dossier van de consument overgedragen aan een externe advocaat (hierna: de advocaat) om haar bij te staan in de gerechtelijke procedure.

2.3 In het vonnis van 31 juli 2024 (hierna: het vonnis) heeft de rechtbank Den Haag de vorderingen van de consument die betrekking hadden op de nalatenschappen van de ouders afgewezen. Op verzoek van de uitvoerder heeft de advocaat aangegeven dat hoger beroep alleen een redelijke kans van slagen heeft voor zover de procedure gaat over de nalatenschap van de vader. In de nalatenschap van de moeder is niet tijdig een beroep op inkorting gedaan, waardoor die vordering is verjaard. Een hoger beroep in die procedure had volgens de advocaat geen redelijke kans van slagen.

2.4 De uitvoerder heeft de advocaat vervolgens op 27 december 2024 verzocht om voor dat deel van de gerechtelijke procedure hoger beroep in te stellen. Om het hoger beroep met kans op succes te kunnen instellen heeft de advocaat aangegeven dat hij het noodzakelijk vindt om een deskundige een boekenonderzoek te laten doen. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen.

2.5 De consument en de uitvoerder hebben vervolgens in beide nalatenschappen een verschil van mening gekregen over de wijze van procederen en wat er in het kader van die procedures nodig is. Op 17 januari 2025 en 28 maart 2025 heeft de consument hierover een klacht ingediend. Op 7 februari 2025 en 17 april 2025 heeft de uitvoerder laten weten zijn standpunt te handhaven. De consument heeft hierover een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 500.000,00. Zij stelt dat de uitvoerder ten onrechte geen toestemming heeft verleend voor de inschakeling van een deskundige in de procedure over de nalatenschap van de vader. Volgens de advocaat is het noodzakelijk om een boekenonderzoek te laten doen door een deskundige. Omdat de inhoudelijke behandeling van de zaak is overgedragen aan de advocaat is het ook aan hem om de overweging te maken of het inschakelen van een deskundige in dit geval noodzakelijk is. De uitvoerder moet daarom alsnog toestemming geven voor de inschakeling van de deskundige.

2.7 Daarnaast heeft de uitvoerder een grove fout gemaakt bij de behandeling van het dossier over de nalatenschap van de moeder. Dit blijkt uit het vonnis van de rechtbank en de verklaringen van twee advocaten hierover. Toen de uitvoerder de zaak van de consument behandelde heeft hij verzuimd om beroep op inkorting te doen. Hierdoor kan de consument geen beroep meer doen op haar legitieme portie. Deze fout kan niet meer worden hersteld, waardoor zij schade heeft geleden. De uitvoerder is daarvoor aansprakelijk.

2.8 Tenslotte heeft de uitvoerder ten onrechte aangegeven geen rechtsbijstand te verlenen in een procedure waarin de consument hem aanspreekt tot schadevergoeding vanwege zijn beroepsfout. De uitvoerder is zelf schadeveroorzaker en mag zich daarom niet onttrekken aan het verlenen van dekking. Dit is in strijd met de redelijkheid en billijkheid en de uitvoerder maakt misbruik van zijn positie door dit uit te sluiten in zijn voorwaarden.

Het verweer

2.9 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet drie vragen beoordelen. Zo moet worden nagegaan of de uitvoerder toestemming moet geven voor de inschakeling van een deskundige in de procedure over de nalatenschap van de vader. Verder ligt ter beoordeling voor of de uitvoerder in de procedure over de nalatenschap van de moeder een beroepsfout heeft gemaakt.

Tot slot moet worden beoordeeld of de uitvoerder verplicht is rechtsbijstand te verlenen in een procedure waarin de consument de uitvoerder aansprakelijk houdt voor de vermeende beroepsfout. De commissie overweegt het volgende.

Beoordelingskader

3.2 Bij de beantwoording van de drie vragen geldt als uitgangspunt wat in de voorwaarden staat (zie de bijlage bij deze uitspraak). Hierin staan immers de afspraken die partijen gemaakt hebben. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

Inschakelen deskundige

3.3 In de nalatenschap van de vader heeft de uitvoerder opdracht gegeven aan een externe advocaat om hoger beroep in te stellen tegen het vonnis. Om de kans op succes in hoger beroep te vergroten moet er volgens de advocaat een boekenonderzoek plaatsvinden om na te gaan of er geld aan de nalatenschap is onttrokken. De uitvoerder stelt zich op het standpunt dat een dergelijk onderzoek niet noodzakelijk is en verleent geen dekking

3.4 In beginsel is de advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen verantwoordelijk voor de strategie en de gemaakte proceskeuzes. Maar als hij een externe deskundige wil raadplegen moet dit op grond van artikel 5.2 van de voorwaarden wel aan de uitvoerder worden voorgelegd.

3.5 Het staat de uitvoerder daarbij vrij om in een zaak een standpunt in te nemen over de aanpak en de haalbaarheid van een geschil. De verzekerde mag het op haar beurt niet eens zijn met het standpunt van de uitvoerder. Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de aanpak of de wijze van handelen van de uitvoerder, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in artikel 6.2 van de voorwaarden. De geschillenregeling is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. Dat geschil wordt ter beoordeling voorgelegd aan een samen door partijen aan te wijzen scheidsrechter die een bindend advies uit zal brengen.

3.6 De commissie oordeelt dat de uitvoerder de mening mag hebben dat het boekenonderzoek niet nodig is. Maar hij moet dan wel de geschillenregeling aan de consument aanbieden om het verschil van mening in de aanpak van de verdere procedure alsnog te laten beoordelen.

De beoordeling van deze vermeende beroepsfout sluit niet aan bij de expertise van Kifid

3.7 In de procedure over de nalatenschap van de moeder stelt de consument dat de uitvoerder een beroepsfout heeft gemaakt door geen beroep te doen op inkorting.

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV94 overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl

Het gaat hier over de behandeling van de zaak door de uitvoerder, voordat hij deze aan de advocaat heeft uitbesteed. De uitvoerder betwist het verwijt van de consument. De consument heeft niet de juiste stukken aangeleverd, waardoor de uitvoerder niet tijdig kenbaar was dat er een beroep op inkorting gedaan moest worden.

3.8 De consument wil dat de commissie het handelen van de uitvoerder beoordeelt. Maar het gaat hier over een erfrechtelijke kwestie waarvoor bovendien bewijslevering nodig lijkt. Hiervoor is de procedure bij Kifid niet geschikt. Kifid behandelt in beginsel geschillen over financieel recht. Een geschil over het erfrecht vraagt om specialistische juridische kennis die niet aansluit bij de kennis die bij het Kifid aanwezig is. De commissie oordeelt dat dit deel van de klacht daarom niet-behandelbaar is.

Uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen in procedure tegen zichzelf

3.9 De consument wil de uitvoerder in een procedure tot schadevergoeding aanspreken en zij wil dat de uitvoerder in dit geschil rechtsbijstand verleent. De uitvoerder weigert rechtsbijstand te verlenen met een beroep op de uitsluiting van de dekking in artikel 4.2 onder 12 van de voorwaarden. De consument vindt dat de uitvoerder zich op deze manier onttrekt aan zijn verantwoordelijkheid en zij vindt dat deze voorwaarde in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. De commissie beschouwt dit verwijt als een beroep op de oneerlijkheid van deze artikelen.

3.10 Op grond van artikel 3 van de Richtlijn oneerlijke bedingen[2] (zie bijlage) wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.[3] Bij de beoordeling of dit zo is worden alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst en de andere bedingen van de overeenkomst, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, in aanmerking genomen.

3.11 De voorwaarde waar de uitvoerder een beroep op doet is een duidelijk en begrijpelijk kernbeding. Hierin is ook opgenomen onder welke omstandigheden de consument achteraf mogelijk toch aanspraak kan maken op een vergoeding van haar redelijke kosten. Er is geen sprake is van een oneerlijk beding. De uitsluiting van dekking in een geschil tussen de uitvoerder en de verzekerde is een alleszins gebruikelijk beding bij een rechtsbijstandverzekering. Het kan namelijk niet van de uitvoerder verwacht worden dat hij op eigen kosten een procedure tegen zichzelf zal financieren. Het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen is hiermee niet ten nadele van de consument verstoord.

---

[2] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, te vinden op www.eur-lex.europa.eu.
[3] GC Kifid 3 april 2025, nr. 2025-0272, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken

3.12 De commissie oordeelt dat het hier gaat om een evenwichtige voorwaarde die gebruikelijk is in een verzekeringsovereenkomst[4]. De uitvoerder mocht de dekking daarom met een beroep op deze uitsluiting weigeren.

Vordering tot schadevergoeding

3.13 Op basis van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat er geen schadevergoeding zal worden toegewezen. In de procedure over de nalatenschap van de vader zal de geschillenregeling gevolgd moeten worden. Daardoor is er op dit moment geen sprake van schade aan de zijde van de consument. Over de nalatenschap van de moeder kan de commissie geen oordeel geven, waardoor er ook niet vast is komen te staan dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De gestelde schade is ook niet door de consument onderbouwd. De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn ook de andere bedingen als weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.15 Omdat partijen verschillen over de aanpak over de verdere behandeling van de procedure over de nalatenschap van de vader, moet de uitvoerder de geschillenregeling aan de consument aanbieden. Dit deel van de klacht van de consument is dus gegrond. Niet-behandelbaar is het deel van de klacht over de beroepsfout die de uitvoerder zou hebben gemaakt in het geschil over de nalatenschap van de moeder. De uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen in een procedure die de consument tegen hem wil starten. Dit deel van de klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd in het dossier van de consument over nalatenschap van haar vader alsnog de geschillenregeling aan de consument aanbiedt. De klacht over de nalatenschap van de moeder van de consument is deels niet behandelbaar en deels ongegrond. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

[4] HvJ EU van 20 april 2023, ECLI:EU:C:2023:311 r.o. 45.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten
Artikel 3
1. Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

Artikel 3.4
Kosten van Rechtsbijstand
Voor vergoeding komen in aanmerking de hierna omschreven interne en externe kosten.
(...)
2. Externe kosten
Onder externe kosten worden verstaan:
- De kosten van externe deskundigen die door DAS worden ingeschakeld, voor zover deze kosten noodzakelijk gemaakt zijn voor de uitvoering van de opdracht;

(...)

Artikel 4.1
Algemene uitsluitingen
DAS verleent geen (verdere) rechtsbijstand in de hierna omschreven gevallen.
(..)
12. Geschil met DAS
Er is sprake van een geschil tussen een verzekerde en DAS, dan wel van een geschil over de uitleg en/of uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. DAS vergoedt echter achteraf alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand als de verzekerde in een onherroepelijk vonnis gelijk krijgt.

Artikel 5.2
Inschakeling externe deskundigen
Met betrekking tot het inschakelen van externe deskundigen gelden de volgende bepalingen.
1. Opdracht verstrekking
   Als het naar het oordeel van DAS is om de behandeling of een deel daarvan over te dragen aan een externe deskundige, is uitsluitend DAS bevoegd om, na overleg met de verzekerde, opdrachten daartoe te verstrekken.

(..)

Artikel 6.2
Geschillenregeling

1. Oordeel van advocaat
   Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van DAS over de haalbaarheid of de wijze van behandeling, dan kan de verzekerde verzoeken dit verschil van mening voor te leggen aan een advocaat van zijn keuze. DAS legt dan dit verschil van mening, met alle relevante stukken, voor de aangewezen advocaat en verzoekt hem zijn oordeel te geven. Desgewenst verwoordt de verzekerde ook zijnerzijds nog eens het verschil van mening. Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS.
   (..)