Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0809

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	13 oktober 2025
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	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de dienstverlening van de uitvoerder. Hij vindt dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand onvoldoende oog heeft gehad voor zijn belangen. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De commissie ziet geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

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 klachtbrief en de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de uitvoerder was mr. [naam], juridisch adviseur kwaliteit en Kifid, aanwezig.

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

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. K. Engel, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 De consument heeft een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met overlast die hij ondervindt van de lunchroom onder zijn woning. De uitvoerder heeft voor het civielrechtelijk deel van de zaak dossier [dossier 1] aangemaakt (hierna: dossier 1). De uitvoerder heeft dossier 1 zelf in behandeling genomen. Voor het bestuursrechtelijk deel van de zaak heeft de uitvoerder dossier [dossier 2] aangemaakt (hierna: dossier 2). Daarnaast heeft de uitvoerder voor de zaak over de plaatsing van een schoorsteen en luchtpijp dossier [dossier 3] aangemaakt (hierna: dossier 3). De behandeling van dossiers 2 en 3 heeft de uitvoerder uitbesteed aan externe advocaten.

2.3 Tussen de consument en de uitvoerder is een meningsverschil ontstaan over de vraag of dossier 1 een redelijke kans van slagen had. De uitvoerder stelt zich op het standpunt dat deze kans niet aanwezig was, terwijl de consument vindt van wel. Partijen hebben daarom de geschillenregeling toegepast en het meningsverschil voorgelegd aan een scheidsrechter. Partijen zijn daarbij overeengekomen dat de scheidsrechter de kwesties in de dossiers 2 en 3 ook bij zijn beoordeling betrekt.

2.4 In zijn bindend advies van 5 april 2024 heeft de scheidsrechter geoordeeld dat de uitvoerder, gelet op het expertiserapport dat zich in het dossier bevindt (hierna: rapport 1), niet onterecht tot de conclusie is gekomen dat er onvoldoende kans van slagen is in dossier 1. Naar het oordeel van de scheidsrechter zijn er wel mogelijkheden om de slagingskans te vergroten. De scheidsrechter heeft de uitvoerder geadviseerd om binnen 6 weken in overleg te gaan met de geluidsexpert en opnieuw een geluidsmeting te laten uitvoeren waarbij minimaal twee weken lang op verschillende tijdstippen wordt gemeten. Daarnaast is de scheidsrechter van mening dat de dossiers 2 en 3 moeten worden ondergebracht bij een bestuursrechtjurist zodat een en ander nader onderzocht kan worden.

2.5 Hierna heeft de uitvoerder de behandeling van de drie dossiers uitbesteed aan [advocatenkantoor 1] (hierna: advocatenkantoor 1). Dossier 1 is uitbesteed aan mr. [advocaat 1] van advocatenkantoor 1 (hierna: advocaat 1). Daarnaast heeft de uitvoerder dossier 3 uitbesteed aan een kantoorgenoot van advocaat 1, mr. [advocaat 2] (hierna: advocaat 2).

2.6 Advocaat 1 vond het uitvoeren van een andere geluidsmeting over een langere periode niet zinvol. Hij heeft de consument bij e-mail van 15 mei 2024 laten weten dat hij civielrechtelijk niets voor de consument kan betekenen.

2.7 Hierna heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder. Hij wil dat de drie dossiers worden uitbesteed aan één advocaat. Verdere correspondentie tussen partijen heeft ertoe geleid dat de uitvoerder de behandeling van de drie dossiers heeft ondergebracht bij een ander advocatenkantoor, [advocatenkantoor 2] (hierna: advocatenkantoor 2).

2.8 In een e-mail van mr. [advocaat 3] van advocatenkantoor 2 (hierna: advocaat 3) aan de consument van 2 augustus 2024 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *U vroeg mij aan de telefoon u toe te zenden welke opdracht ik heb ontvangen. Deze opdracht luidt dat ik in uw zaak het advies van de scheidrechter op dien te volgen. Volgens de scheidsrechter moet er opnieuw een geluidsonderzoek worden gedaan. U heeft aangegeven het hiermee niet eens te zijn en zelf Achmea aan te schrijven. Ik heb u eerder uitgelegd dat ik de opdracht uit kan voeren maar dat ik dit alleen kan wanneer u dit wil.*
> *(...)"*

2.9 Hierna heeft de consument zich tot de uitvoerder gewend. In zijn e-mail van 4 augustus 2024 aan de uitvoerder staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Na een gesprek met [advocatenkantoor 2], te weten de heer [naam advocaat 3], blijkt dat er slechts een beperkte opdracht moet worden uitgevoerd en dat het volledige dossier [dossier 1] niet in behandeling wordt genomen. Dit betekent dat het dossier en de reeds aangeleverde en aangegeven bewijsstukken niet volledig worden bestudeerd om de mogelijkheden ter behartiging van mijn belangen en het herstel van mijn woongenot te onderzoeken.*
> *(...)*
> *De heer [naam advocaat 3] heeft bevestigd dat Achmea een beperkte opdracht heeft gegeven die hij op 2 augustus schriftelijk aan mij heeft bevestigd. Hieruit blijkt duidelijk dat zijn opdracht slechts betrekking heeft op een geluidsmeting en dat hij niet over het volledige dossier [dossier 1] beschikt. We hebben afgesproken de zaak stil te leggen totdat Achmea een duidelijkere schriftelijke opdracht verstrekt om misverstanden en miscommunicatie, zoals eerder gebeurd met [advocatenkantoor 1], te voorkomen.*
> *(...)"*

2.10 De consument en de uitvoerder hebben hierover verder met elkaar gecorrespondeerd maar zij zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. De consument heeft daarom een klacht ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.11 De consument klaagt over de dienstverlening van de uitvoerder. De uitvoerder heeft onvoldoende oog gehad voor zijn belangen en heeft dan ook geen adequate rechtsbijstand verleend. Zo heeft de uitvoerder:

- geen onderzoek verricht naar de relevante bewijsstukken en wet- en regelgeving.
- geen actie ondernomen in de zaak over de illegaal geplaatste schoorsteenpijpen.
- de moeizaam tot stand gekomen second opinion niet uitgevoerd conform de richtlijnen en aanwijzingen die daarin zijn opgenomen.

- beperkte opdrachten verstrekt aan advocaten waardoor de door de uitvoerder ingeschakelde advocatenkantoren de dossiers niet volledig hebben bestudeerd of behandeld.
- onvoldoende (duidelijk) gecommuniceerd en onvoldoende kennis van het dossier van de consument en de verstrekte informatie.
- zich niet constructief opgesteld in de interne klachtenprocedure.

2.12 De consument wil daarom een oordeel van de commissie over de handelwijze van de uitvoerder. Hij vordert dat de uitvoerder wordt verplicht om zijn zaak adequaat en met de benodigde expertise op te pakken en dat de uitvoerder wordt verplicht om de juridische mogelijkheden te onderzoeken en met hem te bespreken. Op het klachtformulier heeft de consument een schadebedrag van € 4.800,- ingevuld. Naar de commissie begrijpt, bestaat dit bedrag uit huurverhogingen van de verhuurder.

Het verweer

2.13 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 beoordelen of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand en, als dat het geval is, of de vorderingen van de consument toewijsbaar zijn. De commissie zal de vorderingen van de consument niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom.

3.2 Het is aan de consument om te stellen en bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder te bewijzen dat en op welke wijze de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden. De uitvoerder betwist dat er sprake is van een tekortkoming in de uitgevoerde rechtsbijstand. Volgens de uitvoerder is de rechtsbijstandverzekering zorgvuldig conform de voorwaarden uitgevoerd. De uitvoerder heeft het bindend advies opgevolgd maar zonder objectief bewijs kan er geen procedure worden gestart. De uitvoerder begrijpt dat het voor de consument één en dezelfde kwestie is, maar gelet op de verschillende rechtsgebieden is het onoverkomelijk dat de dossiers door aparte juristen worden behandeld. De uitvoerder is zijn afspraak om de dossiers onder te brengen bij een advocatenkantoor nagekomen. Verder voert de uitvoerder aan dat er geen sprake is van negeren van bewijsmateriaal.

3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder zijn stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft ter onderbouwing van zijn stellingen een grote hoeveelheid e-mails overgelegd.

Hij heeft per stelling verwezen naar diverse e-mails maar hij heeft daarbij nagelaten om concreet aan te geven welke e-mail relevant is ter onderbouwing van het desbetreffende klachtonderdeel. De commissie heeft de e-mails doorgenomen maar vindt daarin onvoldoende feitelijke onderbouwing van de stellingen van de consument.

3.4 Bovendien merkt de commissie over het bindend advies op dat het de uitvoerder vrijstaat om in een dossier het standpunt in te nemen dat een redelijke kans van slagen ontbreekt.[1] Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid is de geschillenregeling bedoeld. Het verschil van mening over de haalbaarheid kan dan worden voorgelegd aan een scheidsrechter die optreedt als bindend adviseur. Partijen zijn op grond van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW) in beginsel gebonden aan het bindend advies van de scheidsrechter.[2] In het bindend advies heeft de scheidsrechter geoordeeld dat de uitvoerder, gelet op rapport 1, niet onterecht tot de conclusie is gekomen dat er onvoldoende kans van slagen is in dossier 1. Wel adviseert de scheidsrechter om een nieuwe geluidsmeting te laten uitvoeren over een langere periode om de slagingskans van dossier 1 te vergroten. Na het bindend advies heeft de uitvoerder advocaten 1 en 2 ingeschakeld om uitvoering te geven aan het bindend advies. Dat advocaat 1 een andere geluidsmeting niet zinvol achtte, kan de uitvoerder niet worden aangerekend. Hierna is de uitvoerder ook op zoek gegaan naar een ander advocatenkantoor die de behandeling van de dossiers op zich kon nemen.

3.5 Daarnaast is het de commissie niet gebleken dat de uitvoerder beperkte opdrachten heeft verstrekt dan wel in strijd met het bindend advies heeft gehandeld. Uit de e-mail van advocaat 3 van 2 augustus 2024, zie nummer 2.8, blijkt dat de uitvoerder opdracht heeft gegeven om het advies van de scheidsrechter op te volgen. Hiermee heeft de uitvoerder conform het bindend advies gehandeld. Niet is gebleken dat de opdracht van de uitvoerder zodanig beperkt is dat advocaat 3 daar niet mee uit de voeten kon. Advocaat 3 heeft bovendien in zijn e-mail van 2 augustus 2024 verklaard dat hij de opdracht kan uitvoeren. Dat voor dossier 1 met het oog op de slagingskansen eerst een andere geluidsmeting moet worden uitgezet, is conform het bindend advies. Verder blijkt niet uit het klachtdossier dat de opdracht die de uitvoerder aan advocaat 3 heeft verstrekt als gevolg heeft dat het dossier en de reeds door de consument aangeleverde en aangegeven bewijsstukken niet volledig worden bestudeerd.

3.6 Over het verwijt dat betrekking heeft op de kwestie van de schoorsteenpijpen in dossier 3, leidt de commissie uit het klachtdossier af dat dossier 3 in maart 2023 is aangemaakt en dat de behandeling van de zaak toen is uitbesteed aan mr. [advocaat 4] (hierna: advocaat 4). Tussen de consument en advocaat 4 is in een periode van ruim zes maanden geen contact geweest. Hierover heeft de consument zich bij de uitvoerder en de Orde van advocaten beklaagd.

---

[1] Zie ook GC Kifid 2021-0534, overweging 3.3, en GC Kifid 2024-0523, overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

[2] Zie GC Kifid 2021-0534, overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

De scheidsrechter heeft de kwestie over de schoorsteenpijpen vervolgens, met instemming van de uitvoerder, meegenomen in de geschillenregeling. In lijn met eerdere uitspraken[3] is de commissie van oordeel dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat. De door de uitvoerder ingeschakelde advocaat is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk.

3.7 Verder overweegt de commissie dat de consument de uitvoerder niet kan tegenwerpen dat hij het bindend advies en de voorwaarden heeft gevolgd. Dat de uitvoerder in het kader van de behandeling van de klacht van de consument heeft gevraagd om uit te leggen wat de beperkte opdracht inhoudt, maakt nog niet dat hij geen kennis van de dossiers heeft.

3.8 De commissie maakt uit het klachtdossier op dat de communicatie tussen partijen zeer moeizaam verliep. In plaats van uitvoering te geven aan het bindend advies zijn partijen in een patstelling geraakt. De uitvoerder heeft voor de behandeling van de dossiers, met het bindend advies als uitgangspunt, advocatenkantoor 2 ingeschakeld. Daarmee heeft de uitvoerder conform het bindend advies en de voorwaarden gehandeld. Verder geldt dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand dient te handelen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. Tot meer kan de uitvoerder in dit geval niet worden gehouden.

3.9 Tot slot wil de commissie partijen meegeven dat voor een adequate behandeling van de dossiers het van groot belang is dat *beide* partijen zich constructief opstellen en met elkaar blijven communiceren.

Conclusie

3.10 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Daarnaast heeft de consument de gestelde schade onvoldoende onderbouwd. Er is geen grondslag om de vorderingen van de consument toe te wijzen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

[3] Zie CvB Kifid 2018-063, overweging 5.6, en GC Kifid 2019-1051, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl