Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0826

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	20 augustus 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 stichting VvAA Rechtsbijstand h.o.d.n. VvAA Legal, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

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) de klachtbrief en het klachtformulier van de consument en 2) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met een ziekenhuis. In 2021 heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak, alleen voor zover het gaat om het opvragen/de afgifte van het medisch dossier, uitbesteed aan een externe advocaat (hierna: advocaat 1). In 2022 heeft de uitvoerder een andere externe advocaat (hierna: advocaat 2) ingeschakeld voor het verhalen van de door de consument geleden schade. Advocaat 2 weigerde verdere (procedurele) stappen te zetten om een mogelijke conceptversie van een brief van het ziekenhuis van 17 mei 2018 (hierna: de conceptbrief) te verkrijgen. De consument is het hier niet mee eens. Hij heeft een derde advocaat (hierna: advocaat 3) ingeschakeld die een haalbaarheidsonderzoek heeft uitgevoerd. Advocaat 3 vindt dat er een aanzienlijke kans van slagen is om het ziekenhuis te dwingen tot verdere inzage. De consument vordert primair dat de uitvoerder de gehele letselschadezaak uitbesteedt aan advocaat 3 en de kosten van het haalbaarheidsonderzoek, een bedrag van afgerond € 1.071,-, vergoedt.

Als alternatief daarbij stelt de consument voor dat advocaat 2 het geschil met het ziekenhuis verder behandelt zonder het opvragen van de conceptbrief en dat de uitvoerder dit laatste punt uitbesteed aan advocaat 3. Subsidiair vordert de consument dat de uitvoerder de gebruikelijke en redelijke kosten naar verhouding vergoedt als hij de zaak tegen het ziekenhuis voor eigen rekening voortzet en in een onherroepelijke uitspraak geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld. De commissie wijst de primaire vordering met het alternatief daarbij af. Zij wijst de subsidiaire vordering toe.

3. De beoordeling

De uitvoerder kan niet worden verplicht om advocaat 3 in te schakelen

3.1 Uit het klachtdossier blijkt dat de consument advocaat 2 heeft verzocht om zijn belangen te behartigen in het geschil met het ziekenhuis. Advocaat 2 was dus de voorkeursadvocaat van de consument. Gelet op de voorwaarden[1] van de rechtsbijstandverzekering kan de uitvoerder niet worden verplicht om tegelijkertijd of opvolgend meer dan één advocaat in te schakelen. Anders dan de consument stelt, leidt de weigering van advocaat 2 om verdere (procedurele) stappen te zetten ter verkrijging van de conceptbrief niet tot een afwijking hiervan.

De uitvoerder kan niet worden verplicht om de kosten van het haalbaarheidsonderzoek te vergoeden

3.2 De consument voert aan dat de door de uitvoerder verleende opdracht aan advocaat 2 ook het opvragen/de afgifte van het medisch dossier, en dus het verkrijgen van de conceptbrief, omvatte. De uitvoerder betwist dit. Hij stelt dat de opdracht aan advocaat 1 ook het verhalen van schade had moeten zijn maar dat door een misverstand alleen de opdracht voor het opvragen/de afgifte van het medisch dossier was verstrekt. De commissie volgt het standpunt van de consument omdat uit het klachtdossier is af te leiden dat advocaat 2 nog nadat de uitvoerder de opdracht had verstrekt heeft geprobeerd om de conceptbrief op te vragen bij het ziekenhuis. Daarnaast lag het op de weg van de uitvoerder om de opdracht aan advocaat 2, die zich bij advocaat 1 had gemeld voor overname van de belangenbehartiging, duidelijker te formuleren als de opdracht voor advocaat 1 onjuist was. Hoewel de consument op dit punt gelijk krijgt, kan de uitvoerder niet worden verplicht om de kosten van het haalbaarheidsonderzoek te vergoeden of worden verplicht om een externe advocaat in het kader van de geschillenregeling in te schakelen. Dit komt omdat in de voorwaarden is bepaald dat inschakeling van een externe advocaat voor toepassing van de geschillenregeling aan de orde is bij een verschil van mening tussen een verzekerde en de uitvoerder over de aanwezigheid van een redelijke kans van slagen van het gewenste resultaat.[2] Hiervan is geen sprake. Er bestaat daarom geen grond voor het inschakelen van een externe advocaat voor toepassing van de geschillenregeling.

[1] Zie artikel 8.2 onder d van de Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand (RB-1701).
[2] Zie artikel 11.1 van de Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand (RB-1701).

Evenmin bestaat er grondslag voor een vergoeding van de kosten van advocaat 3 voor het haalbaarheidsonderzoek.

De subsidiaire vordering wordt toegewezen

3.3 De subsidiaire vordering van de consument is in lijn met artikel 11.2 van de voorwaarden en het aanbod dat de uitvoerder de consument in zijn e-mail van 2 mei 2025 heeft gedaan. Tegen deze achtergrond met hetgeen in 3.2 is overwogen en het feit dat advocaat 2 het standpunt heeft ingenomen dat verdere (procedurele) stappen om de conceptbrief te verkrijgen in het licht van de aansprakelijkheidskwestie niet kansrijk of zinvol is, wijst de commissie de subsidiaire vordering van de consument toe. Wel acht de commissie het redelijk dat daarbij rekening wordt gehouden met de toepasselijke voorwaarden.

3.4 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie:

- wijst de primaire vordering met het alternatief daarbij af;
- wijst de subsidiaire vordering toe in die zin dat de uitvoerder met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden de gebruikelijke en redelijke kosten naar verhouding vergoedt als de consument de zaak voor eigen rekening voortzet en in een onherroepelijke uitspraak geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Particuliere rechtsbijstand (RB-1701)

Artikel 8. WIE VERLEENT RECHTSBIJSTAND?

8.1 Interne of externe deskundigen
(...)

8.2. Welke regels gelden er bij het inschakelen van een externe deskundige?
Voor het inschakelen van een externe deskundige, zoals een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige, geldt het volgende:
(...)
d. Verleent en/of continueert VvAA Rechtsbijstand de rechtsbijstand voor haar rekening? Dan is zij nooit verplicht om opvolgend of tegelijkertijd meer dan één advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige per gebeurtenis in te schakelen.
(...)

ARTIKEL 11. GESCHILLENREGELING
VvAA Rechtsbijstand heeft een geschillenregeling. Deze moet worden onderscheiden van de klachtenregeling. De klachtenregeling staat in artikel 13 van de Algemene voorwaarden schadeverzekeringen. Hierna leest u wanneer u gebruik kunt maken van de geschillenregeling.

11.1 Geschil tussen u en VvAA Rechtsbijstand
Er kan een verschil van mening ontstaan tussen u en VvAA Rechtsbijstand over het:
a. aanwezig zijn van een redelijke kans van slagen op het resultaat dat u wenst bij het verlenen van (verdere) rechtsbijstand;
b. accepteren van een verkregen schikkingsvoorstel/aanbod.

U kunt dit meningsverschil door ons laten voorleggen aan een advocaat. Deze advocaat moet u, in overleg met VvAA Rechtsbijstand kiezen. VvAA Rechtsbijstand schakelt de advocaat in en geeft daartoe de opdracht. De advocaat geeft een bindend advies. VvAA Rechtsbijstand vergoedt de redelijke en gebruikelijke kosten van dit advies. De kosten vallen niet onder de kosten zoals genoemd in artikel 5.4.

Als de advocaat grotendeels uw visie deelt, neemt VvAA Rechtsbijstand de zaak weer terug met inachtneming van dit bindend advies. VvAA Rechtsbijstand kan besluiten de verdere behandeling van de zaak aan een externe deskundige over te dragen. In dat geval schakelt VvAA Rechtsbijstand een andere externe deskundige in dan die het bindend advies heeft uitgebracht. Als de advocaat grotendeels de visie van VvAA Rechtsbijstand deelt, kunt u de zaak voor eigen rekening voortzetten.

Wanneer u uiteindelijk geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, vergoedt VvAA Rechtsbijstand alsnog naar verhouding de gebruikelijke en redelijke kosten zoals genoemd in artikel 5.

11.2. Geschil tussen u en de externe deskundige
Er kan een verschil van mening ontstaan tussen u en de externe deskundige die de zaak behandelt over het:
a. aanwezig zijn van een redelijke kans van slagen op het resultaat dat u wenst bij het verlenen van (verdere) rechtsbijstand;
b. accepteren van een verkregen schikkingsvoorstel/aanbod.

Als u het niet eens bent met het oordeel van de externe deskundige, kunt u de zaak voor eigen rekening voortzetten. Als u uiteindelijk geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, vergoedt VvAA Rechtsbijstand alsnog naar verhouding de gebruikelijke en redelijke kosten zoals genoemd in artikel 5.