

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0252

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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 afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement en uit de wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de uitvoerder geen adequaat advies heeft gegeven en geen passende stappen heeft ondernomen in verband met het niet nakomen van de zorgplicht door de bank bij het verstrekken van een hypothecaire geldlening omdat de bank geen reële beoordeling heeft gemaakt van haar financiële situatie rekening houdende met haar arbeidsongeschiktheid en het ontbreken van de verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering. De commissie oordeelt dat de klacht behandelbaar is en dat de vordering van de consument niet is verjaard. Maar de consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zij verplicht was om een arbeidsongeschiktheidsverzekering te sluiten bij het aangaan van de lening of daar zelfs recht op had. Aansprakelijkheid van de uitvoerder omdat hij een dergelijke verplichting had moeten onderkennen en stappen had moeten ondernemen tegen de bank is dan ook niet komen vast te staan. Hieruit volgt dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten in de verlening van rechtsbijstand aan de consument, dat de klacht van de consument ongegrond is en haar 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) 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 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gehad vanaf 5 april 2000, die in maart 2019 is beëindigd, waarbij de uitvoering was overgedragen aan SRK Rechtsbijstand B.V. Per juli 2019 is de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder.
- 2.2 Op 4 augustus 2002 heeft de consument – die vanaf 1989 arbeidsongeschikt was in verband met een ongeval en een jaarinkomen had van € 19.000,- - samen met haar toenmalige echtgenoot een hypothecaire geldlening: hierna; de lening, afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) ING Bank N.V., hierna: de bank, voor een bedrag van € 812.266,59.
- 2.3 In de offerte voor de lening is het volgende vermeld:
- “Wij verzoeken u de volgende zekerheidsstukken aan ons te sturen:
(...)
Bij deze hypotheek dient u een cardif polis te sluiten.
Wij verzoeken u het bewijs van verzekering over te leggen.”*
- 2.4 Het huwelijk van de consument is op 16 september 2011 ontbonden. De rechtbank heeft op 27 september 2012 bepaald dat de echtelijke woning: hierna de woning, moest worden verkocht aan een derde en dat de eventuele over-of onderwaarde bij helfte tussen partijen moest worden verdeeld. Deze beschikking heeft het Hof wat betreft het bepaalde ten aanzien van de verkoop van de woning op 22 januari 2014 bekrachtigd.
- 2.5 Op 31 augustus 2015 heeft de consument rechtsbijstand verzocht in een conflict met de bank over de vraag of haar handtekening onder de offerte voor een tussentijdse rente-aanpassing was vervalst. De consument heeft over de behandeling van dit rechtshulp-verzoek in 2016 een klacht ingediend bij Kifid. Na de uitleg van de bank dat niet wordt betwist dat haar handtekening is vervalst, maar dat de renteverlaging juist tot financieel voordeel heeft geleid, heeft de uitvoerder met instemming van de consument het dossier gesloten. De consument heeft haar klacht bij Kifid ingetrokken.
- 2.6 Op 7 juli 2021 heeft de rechtbank de consument veroordeeld tot het verlenen van medewerking aan de verkoop van de woning. Na weigering daarvan heeft de rechtbank bij vonnis in kort geding van 26 oktober 2021 de ex-echtgenoot van de consument gemachtigd om de verkoop en levering van de woning aan een derde te bewerkstelligen, waarbij de consument is veroordeeld om hier op straffe van een dwangsom aan mee te werken. Op 4 april 2022 is de woning verkocht.

- 2.7 Op 3 juni 2024 heeft de consument de bank aansprakelijk gesteld voor alle schade die zij heeft geleden als gevolg van onder meer het schenden van de zorgplicht door de bank omdat de lening is verstrekt terwijl zij geen arbeidsongeschiktheidsverzekering had afgesloten, wat volgens de consument wel verplicht was gesteld door de bank. Per brief van 26 augustus 2024 heeft de bank gereageerd op de klachten van de consument en geconcludeerd dat er van schending van de zorgplicht geen sprake is. In deze brief staat over de arbeidsongeschiktheidsverzekering het volgende:

“U bent in de veronderstelling dat ook u een Cardif polis diende af te sluiten. Uit de gegevens die u meestuurt blijkt dit niet. Het polisblad waarvan u een kopie heeft bijgevoegd (...) was een maandlastenverzekering die uitkeert bij arbeidsongeschiktheid van [naam ex-echtgenoot] in de periode van 1-12-2001 tot 30-9-2023. Ook stuurt u een kopie van een deel van de offerte mee waarin u leest dat er een Cardif Polis gesloten dient te worden. In de offerte staat inderdaad dat er een Cardif polis gesloten dient te worden, hierin staat niet dat zowel u als [naam ex-echtgenoot] deze polis moeten sluiten. Aangezien [naam ex-echtgenoot] ten tijde van de aanvraag degene was met het hoofdkomen is het aannemelijk dat hij degene moest zijn die verzekerd was tegen inkomensterugval door arbeidsongeschiktheid.”

- 2.8 Op 4 september 2024 heeft de consument de uitvoerder aansprakelijk gesteld voor de schade die zij heeft geleden omdat de uitvoerder geen adequaat advies heeft gegeven en geen passende stappen heeft ondernomen in verband met het niet nakomen van de zorgplicht door de bank omdat de bank geen reële beoordeling heeft gemaakt van haar financiële situatie rekening houdende met haar arbeidsongeschiktheid en het ontbreken van de verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering.
- 2.9 Op 13 september 2024 heeft de uitvoerder aan de consument laten weten dat haar aanspraken op rechtsbijstand zijn verjaard en overigens niet is gebleken dat zij schade heeft geleden als gevolg van een beroepsfout van de uitvoerder.

De klacht en de vordering

- 2.10 De consument klaagt erover dat de uitvoerder haar had moeten waarschuwen voor het ontbreken van de verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering die cruciaal was voor haar financiële zekerheid. Uit de hypotheekvoorwaarden blijkt dat zij evenveel recht had op een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij het aangaan van de lening om de hypotheeklasten te kunnen voldoen. Zij heeft dat in 2020/2021 ontdekt. Door de nalatigheid van de uitvoerder zit zij met een geldlening waarvan zij de lasten niet kan dragen, waardoor zij jaarlijks € 84.000,- tekort komt om in haar kosten van levensonderhoud te voorzien. Zij heeft door het ontbreken van de arbeidsongeschiktheidsverzekering € 450.000,- eigen vermogen moeten gebruiken om af te lossen op de hypotheekschuld. Dit bedrag had, als zij niet had hoeven aflossen, kunnen renderen tot een bedrag van € 1.621.592,-. Een ander gevolg is dat de woning door haar ex-echtgenoot in december 2021 ruim onder de marktwaarde is verkocht.

Na de verkoop van de woning op 4 april 2022 is zij bekend geworden met de opbrengst van de woning en daarmee van haar schade. Pas daarna is haar uit de correspondentie met de bank bekend geworden dat er sprake was van een verplichting om een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten. De uitvoerder is tekortgeschoten door op dit punt geen adequaat juridisch advies te geven en passende stappen te ondernemen. De uitvoerder heeft met de bank alleen gecommuniceerd over de valse handtekening onder het renteverlengingsvoorstel, niet over de verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering. Zij had deze verzekering niet, maar is wel hoofdelijk aansprakelijk voor de geldlening. De consument acht de uitvoerder aansprakelijk voor de door haar geleden schade als gevolg van de financiering van de woning zonder de verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering. Zij heeft haar vordering tijdens de behandeling bij Kifid beperkt tot € 1.000.000,-.

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

Inleiding

- 3.1 Hierna zal eerst worden toegelicht waarom de klacht bij Kifid behandelbaar is en de vordering van de consument niet is verjaard. Daarna zal de commissie de vraag beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

De klacht is behandelbaar

- 3.2 De uitvoerder beroept zich op de niet behandelbaarheid van de klacht op grond van vraag 3 onder 2 van het reglement van de Geschillencommissie Kifid (zie bijlage) omdat de klacht al eerder in behandeling is geweest. De uitvoerder doelt daarbij op de klacht die de consument in 2016 bij Kifid heeft ingediend over de rechtshulp inzake de vervalste handtekening onder het renteverlengingsvoorstel. De uitvoerder wijst erop dat deze klacht door de consument is ingetrokken zonder dat de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid is opengehouden. Naar het oordeel van de commissie is het beroep van de uitvoerder op de niet behandelbaarheid van de klacht omdat deze al eerder is ingediend, ongegrond. Het gaat hier om een nieuwe klacht. De eerdere klacht ging namelijk over de verleende rechtshulp ten aanzien van het renteverleningsvoorstel. De huidige klacht gaat over een nadien door de consument gesignaleerde tekortkoming van de uitvoerder wat betreft zijn beoordeling van de totstandkoming van de hypothecaire geldlening. De uitvoerder erkent dat dit twee verschillende klachten zijn, door in zijn verweer ten aanzien van de gestelde tekortkoming bij herhaling te benadrukken dat het conflict over de vervalste handtekening geen verband hield met de arbeidsongeschiktheidsverzekering.

3.3 De uitvoerder heeft ook aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 3 onder 3 van het reglement (zie bijlage) omdat in de beschikking van de rechtbank van 27 september 2012 en van het Hof van 22 januari 2014 al is geoordeeld dat de arbeidsongeschiktheidsverzekering alleen ten gunste van de ex-echtgenoot van de consument gold en dat de consument daardoor niet is benadeeld. De uitvoerder miskent daarbij echter dat in deze procedures is geoordeeld over de verdeling van de huwelijksgoederen-gemeenschap en niet over de tekortkomingen van de uitvoerder. Ook dit beroep op niet behandelbaarheid van de klacht faalt.

3.4 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consument behandelbaar is.

De vordering is niet verjaard

3.5 De uitvoerder heeft verder aangevoerd dat de vordering van de consument is verjaard omdat deze ziet op de afwikkeling van het dossier over het renteverleningsvoorstel dat in 2017 werd gesloten. De commissie volgt de uitvoerder hierin niet omdat de klacht van de consument nu niet gaat over de rechtshulp inzake het renteverleningsvoorstel zoals destijds, maar over een vermeende tekortkoming in de verlening van rechtsbijstand ten aanzien van de beoordeling van de totstandkoming van de lening. De eis die artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) stelt voor de aanvang van de verjaringstermijn van 5 jaar, namelijk bekendheid met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon, moet naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad zo worden uitgelegd dat het gaat om een daadwerkelijke bekendheid.¹ Het enkele vermoeden van het bestaan van schade volstaat niet.² De consument stelt – en dit is door de uitvoerder niet (gemotiveerd) betwist – dat zij pas bij de verkoop van haar huis op 4 april 2022 bekend was met de door haar geleden schade. Daarmee staat vast dat de verjaringstermijn van 5 jaar niet eerder is aangevangen dan 4 april 2022, zodat de vordering van de consument niet is verjaard.

De uitvoerder is niet toerekenbaar tekortgeschoten

3.6 Omdat de klacht behandelbaar is en de vordering van de consument niet is verjaard, zal de commissie hierna beoordelen of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en als dat het geval is, of de consument daardoor de door haar gevorderde schade heeft geleden.

3.7 In het deel van de offerte dat de consument heeft ingebracht met een opsomming van de zekerheidsstukken die aan de bank moeten worden gestuurd wordt gesproken over 'een' polis, in enkelvoud. De bank schrijft hierover in de brief van 26 augustus 2025 dat in de offerte staat dat er een arbeidsongeschiktheidsverzekering moet worden gesloten, niet dat zowel de consument als haar ex-echtgenoot deze polis moeten sluiten.

¹ HR 6 april 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB0900 te vinden op www.rechtspraak.nl

² HR 25 juni 2003, ECLI:NL:HR:2003:AL8168, te vinden op www.rechtspraak.nl

De bank voegt daaraan toe dat de ex-echtgenoot ten tijde van de aanvraag degene was met het hoofdkomen en het daarom aannemelijk is dat hij degene moest zijn die verzekerd was tegen inkomensterugval door arbeidsongeschiktheid. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zij verplicht was om een arbeidsongeschiktheidsverzekering te sluiten bij het aangaan van de lening of daar zelfs recht op had. Aansprakelijkheid van de uitvoerder omdat hij een dergelijke verplichting had moeten onderkennen en stappen had moeten ondernemen tegen de bank is dan ook niet komen vast te staan. Hieruit volgt dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van rechtsbijstand, dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement en uit de wetgeving

Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening – vanaf 1 april 2024

Artikel 3 In welke situaties behandelt Kifid een klacht niet ?

(...)

2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid open is gehouden.
3. Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en een rechterlijke uitspraak gedaan.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:310

1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.