Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0887

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 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, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De uitvoerder heeft zonder toestemming van de consument een expertiserapport aan de tegenpartij toegezonden. De commissie oordeelt dat de uitvoerder op dat punt tekort is geschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand en in verzuim is geraakt, maar dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat zij schade heeft geleden door deze tekortkoming van de uitvoerder. De uitvoerder heeft aan de consument toegezegd het verschil tussen het in het eerste expertiserapport opgenomen bedrag en het in het contra-expertiserapport opgenomen bedrag aan de consument uit te betalen indien de tegenpartij een lager bedrag uitkeert. Om hiertoe over te kunnen gaan, moet de uitvoerder door de consument in de gelegenheid worden gesteld de schade alsnog op de tegenpartij te verhalen. Dit is alleen mogelijk als de uitvoerder de vragen van de tegenpartij omtrent de contra-expertise beantwoordt. De consument verleent aan de afwikkeling van de schade geen medewerking. Door de medewerking te weigeren, heeft de consument de uitvoerder niet in de gelegenheid gesteld om alsnog zijn verplichtingen uit de verzekering na te komen. Dit komt gelet op artikel 6:58 BW voor rekening van de consument. De vorderingen worden 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 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 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 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn van toepassing de Centraal Beheer Rechtsbijstand-verzekering Verzekeringsvoorwaarden Algemeen LEX-PV-01-231 en de Centraal Beheer Rechtsbijstandverzekering Verzekeringsvoorwaarden Verkeer en Medisch LEX-RV-59-231 (hierna: de voorwaarden). De uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op 19 december 2024 is de consument met haar auto betrokken geraakt bij een aanrijding, waarbij de auto van de consument schade heeft opgelopen. De consument heeft de uitvoerder verzocht haar bij te staan bij het verhalen van de schade aan haar auto.

2.3 De uitvoerder heeft de schade aan de auto van de consument laten vaststellen door zijn schade-expert. In het expertiserapport is opgenomen dat de dagwaarde van de auto voor de aanrijding € 9.000,- bedroeg en dat de restwaarde € 3.885,- bedraagt, zodat de door de consument geleden schade € 5.115,- bedraagt.

2.4 Op 6 januari 2025 heeft de uitvoerder de consument bericht dat hij de WAM-verzekeraar van de tegenpartij verzocht heeft het bedrag van € 5.115,- te vergoeden. Nog dezelfde dag heeft de consument aan de uitvoerder laten weten het niet eens te zijn met de vaststelling van de hoogte van de schade. De consument wenst een contra-expertise uit te laten voeren.

2.5 Op 13 januari 2025 heeft de contra-expert in zijn rapport opgenomen dat de dagwaarde € 12.500,- bedroeg, zodat de door de consument geleden schade € 8.615,- bedraagt.

2.6 Op 30 januari 2025 heeft de uitvoerder aan de consument voorgesteld om het rapport van de contra-expert door te sturen naar de WAM-verzekeraar van de tegenpartij en te melden dat de eerder ingediende schade van € 5.115,- niet juist was.

2.7 Op 13 februari heeft de WAM-verzekeraar van de tegenpartij aan de uitvoerder gevraagd om het rapport van de contra-expert voor te leggen aan zijn eigen schade-expert. De consument heeft de uitvoerder laten weten hiermee niet in te stemmen.

2.8 Op 7 april 2025 heeft de consument een klacht bij de uitvoerder ingediend omtrent de behandeling van haar dossier.

2.9 Op 24 april 2025 heeft de uitvoerder op de klacht van de consument gereageerd. De uitvoerder heeft erkend dat het rapport van zijn expert per abuis zonder toestemming van de consument naar de WAM-verzekeraar van de tegenpartij is verstuurd. De uitvoerder heeft zijn excuses aangeboden en heeft voorgesteld om de schade te gaan verhalen op de WAM-verzekeraar van de tegenpartij.

De uitvoerder heeft daarbij de toezegging gedaan dat, als dat mocht leiden tot een lagere uitbetaling van de WAM-verzekeraar dan het schadebedrag wat door de contra-expert is vastgesteld, de uitvoerder dit bedrag aanvult tot het door de contra-expert vastgestelde schadebedrag.

2.10 De consument is het niet eens met het standpunt van de uitvoerder en heeft op 27 april 2025 om een tweede beoordeling van de klacht gevraagd.

2.11 Vervolgens heeft de consument op 17 mei 2025 een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.12 De consument stelt dat de uitvoerder ernstig tekortgeschoten is in de uitvoering van de rechtsbijstand. Zo is het expertiserapport zonder toestemming van de consument aan de tegenpartij verstrekt. De consument vindt dat de uitvoerder hierbij in strijd met de zorgplicht conform artikel 7:913 BW en de transparantieverplichting conform artikel 4:11 Wft heeft gehandeld. Daarnaast vindt de consument dat de handelwijze van de uitvoerder onverenigbaar is met de eisen van redelijkheid en billijkheid. De uitvoerder heeft het vertrouwen geschonden door de tegenpartij onjuist te informeren over de hoogte van het schadebedrag.

2.13 Ook stelt de consument zich op het standpunt dat de uitvoerder zijn eigen klachten-procedure structureel genegeerd heeft, door het niet nakomen van termijnen. De uitvoerder heeft verzuimd om de consument tijdig van een tweede beoordeling te voorzien. De uitvoerder is hier, conform zijn eigen klachtenprocedure, vijf werkdagen te laat mee geweest. Er had uiterlijk 9 mei 2025 een reactie moeten komen. Op 6 mei 2025 heeft de consument bericht ontvangen van de advocaat van de uitvoerder, maar dit betrof geen definitieve beslissing.

2.14 Verder heeft de klachtenbehandelaar van de uitvoerder de klacht volgens de consument niet zorgvuldig behandeld. Er is sprake geweest van een persoonsverwisseling. Zo heeft de klachtenbehandelaar in zijn reactie van 24 april 2025 de contra-expert van de consument verward met de schade-expert van de uitvoerder. De persoonsverwisseling tussen de experts door de klachtenbehandelaar van de uitvoerder heeft geleid tot een onjuiste behandeling van de klacht, wat strijdig is met artikel 7:401 BW. Hierdoor zijn onnodige discussies gecreëerd en is de belangenpositie van de consument ernstig ondermijnd. Deze verwarring schendt artikel 6:248 BW en toont volgens de consument een gebrek aan zorgvuldig dossieronderzoek.

2.15 De consument stelt door het handelen van de uitvoerder materiële schade te hebben geleden ter hoogte van € 8.615,-, zijnde het door de contra-expert vastgestelde schade-bedrag. De consument vordert betaling van dit bedrag door de uitvoerder.

Ook stelt de consument dat de uitvoerder in verzuim is waardoor de uitvoerder over het bedrag ter hoogte van € 8.615,- wettelijke rente verschuldigd is vanaf het moment dat betaling had moeten plaatsvinden, zijnde 13 januari 2025. Tot slot vordert de consument een bedrag ter hoogte van € 3.500,- aan immateriële schadevergoeding.

2.16 De consument stelt door de ernstige vertraging, de onzekerheid en de fouten in de afhandeling ernstig tijdsverlies, onnodige inspanning en psychische en emotionele belasting te hebben ervaren. Het schrijven van de klachten heeft voor de consument geleid tot extra emotionele stress en verlies van vertrouwen in de uitvoerder. Als de uitvoerder juist had gehandeld, had de consument haar schade al lang gecompenseerd kunnen krijgen. De consument maakt daarom aanspraak op een vergoeding voor gederfde genotswaarden en het onnodig gemaakte tijdsverlies. Het bovengenoemde bedrag van € 3.500,- bestaat uit een bedrag van € 3.000,- voor emotionele belasting en stress, zijnde 40 uur a € 75,- per uur, en een bedrag van € 500,- voor verlies van vrije tijd, zijnde 10 uur a € 50,- per uur.

Het verweer

2.17 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 De commissie begrijpt dat de consument teleurgesteld is in de uitvoerder nu het expertise-rapport zonder toestemming van de consument aan de tegenpartij is overgelegd. De commissie kan de vorderingen van de consument echter niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom.

Juridisch kader

3.2 Een aan de uitvoerder toerekenbare tekortkoming kan pas verplichten tot schadevergoeding als nakoming blijvend onmogelijk is of als de uitvoerder in verzuim is (artikel 6:74 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). Het verzuim eindigt als de uitvoerder alsnog nakomt, als de consument een behoorlijk aanbod tot nakoming weigert en daardoor zelf in schuldeisers-verzuim raakt, of als nakoming alsnog blijvend onmogelijk wordt.

3.3 Voor het intreden van schuldeisersverzuim is het noodzakelijk dat als de uitvoerder verhinderd is na te komen, die verhindering uitsluitend door een belemmering aan de zijde van de consument wordt veroorzaakt en die oorzaak aan de consument valt toe te rekenen (artikel 6:58 BW).

3.4 Volgens de consument is de uitvoerder door het zonder toestemming van de consument doorsturen van het expertiserapport aan de tegenpartij tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. De uitvoerder is hierdoor in verzuim geraakt.

De uitvoerder heeft niet betwist dat er een fout is gemaakt bij het doorsturen van het expertiserapport met als gevolg dat dit vaststaat. Wel heeft de uitvoerder betwist dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming.

3.5 Een toerekenbare tekortkoming leidt pas tot aansprakelijkheid wanneer de consument schade heeft geleden door deze tekortkoming. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zij materiële schade heeft geleden door de tekortkoming van de uitvoerder. Zo is er niet gebleken dat formele termijnen zijn verstreken. Hierdoor is nakoming door de uitvoerder nog steeds mogelijk.

3.6 Nadat de consument op 7 april 2025 de klacht bij de uitvoeder had ingediend, heeft de uitvoerder op 24 april 2025 het voorstel gedaan om de schade te gaan verhalen op de tegenpartij. Ook heeft de uitvoerder daarbij de toezegging gedaan dat, mocht de WAM-verzekeraar tot een lagere uitbetaling van het schadebedrag komen, de uitvoerder dit bedrag aanvult tot het door de contra-expert vastgestelde schadebedrag. De consument is niet op het aanbod ingegaan omdat haar vertrouwen in een voortvarende en adequate behandeling van haar zaak volledig was verdwenen.

3.7 In zijn verweer heeft de uitvoerder nogmaals voornoemd aanbod gedaan. Dit aanbod heeft de consument opnieuw niet geaccepteerd.

3.8 Gelet op de aanbieding die de uitvoerder heeft gedaan, is de commissie van oordeel dat de uitvoerder zich vanaf 24 april 2025 in voldoende mate heeft ingespannen om de gevraagde rechtsbijstand, conform de geldende voorwaarden, alsnog te leveren aan de consument. Nakoming door de uitvoerder was en is nog mogelijk. Door de aanbieding van de uitvoerder te weigeren, heeft de consument de uitvoerder niet in de gelegenheid gesteld om alsnog zijn verplichtingen uit de verzekering na te komen. Dit komt gelet op artikel 6:58 BW voor rekening van de consument.

De uitvoerder heeft excuses aangeboden en dat volstaat

3.9 De consument klaagt over de wijze waarop haar dossier door de uitvoerder is behandeld. Ook uit zij onvrede over de klachtenregeling van de uitvoerder.

3.10 In reactie op de klacht heeft de uitvoerder zijn excuses gemaakt voor een aantal zaken die niet zo zijn gelopen zoals had gemoeten. Daarbij heeft de uitvoerder aangeboden dat, mocht de WAM verzekeraar een lager bedrag uitkeren dan € 8.615,-, de uitvoerder het tekort zal aanvullen.

3.11 In dit geval volstaan de excuses van de uitvoerder. De door de consument gevorderde schadevergoeding van € 3.500,- voor immateriële schade is niet toewijsbaar omdat er alleen recht op immateriële schadevergoeding is in de gevallen genoemd in artikel 6:106 BW en dat van toepasselijkheid van één van de situaties in dit geval niet is gebleken.

Conclusie

3.12 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Dit betekent dat de commissie alle vorderingen van de consument moet afwijzen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 6:58 Burgerlijk Wetboek

De schuldeiser komt in verzuim, wanneer nakoming van de verbintenis verhinderd wordt doordat hij de daartoe noodzakelijke medewerking niet verleent of doordat een ander beletsel van zijn zijde opkomt, tenzij de oorzaak van verhindering hem niet kan worden toegerekend.