Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1036

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

Datum uitspraak	19 december 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
Bijlage	Printscreen website van de verzekeraar Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat hij bij adviesverzoeken de relevante stukken niet aan de uitvoerder hoeft te verstrekken. De commissie is van oordeel dat de consument op grond van de voorwaarden en de wet verplicht is om de relevante stukken aan de uitvoerder te verstrekken. Die informatie is nodig om te beoordelen of er recht is op rechtsbijstand (dekking) en om op passende en adequate wijze rechtsbijstand te verlenen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen, in dit geval de gevraagde verklaring voor recht en excuses, moeten daarom 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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) 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 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 De consument heeft de uitvoerder telefonisch verzocht om hem advies te verlenen met betrekking tot de (onderver)huur van een woning.

2.3 De uitvoerder heeft de consument verzocht om nadere informatie te verstrekken zodat hij kan beoordelen of het verzoek in behandeling kan worden genomen.

2.4 De consument heeft een klacht bij de uitvoerder ingediend omdat hij geen melding heeft gedaan voor een nieuwe zaak. Hij wilde alleen advies en vindt dat de informatie daarvoor ook telefonisch kan worden doorgegeven.

2.5 De uitvoerder handhaaft, onder verwijzing naar de artikelen 3, 10 en 11 van de voorwaarden LEX-PV-01-231, zijn standpunt dat nadere informatie moet worden verstrekt.

2.6 Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.7 De consument vordert excuses van de uitvoerder en, naar de commissie begrijpt, een verklaring voor recht dat hij bij verzoeken om advies geen nadere schriftelijke informatie hoeft te verstrekken. Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument de volgende argumenten aan.

2.8 De consument heeft in elk telefoongesprek aangegeven dat hij slechts advies wil en geen zaak wil starten maar toch wil de uitvoerder eerst onderzoeken of er dekking is. De consument heeft helemaal geen tijd voor die onzin. Bij zijn adviesverzoek heeft de consument al scenario's geschetst en de uitvoerder gevraagd waarmee hij rekening moet houden en of hij iets over het hoofd ziet. De consument heeft geen schade en wil geen geschil starten. Al meerdere malen heeft de consument aan de telefoon de uitvoerder laten weten dat het hem niet gaat om een zaak maar dit wordt steeds verdraaid. Het gaat de consument alleen om advies.

2.9 Voor advies hoeft de dekking niet te worden getoetst. De consument is verzekerd voor rechtsbijstand. Er is overduidelijk een verschil tussen juridische hulp en juridisch advies. Op de website van de verzekeraar wordt gepromoot dat 4.000 juristen elke dag klaar staan om juridisch advies te geven maar vervolgens schijnt dit niet mogelijk te zijn. De consument heeft een printscreen van de website van de verzekeraar overgelegd (zie bijlage bij deze uitspraak). De uitvoerder mag de voorwaarden niet boven het Nederlands recht trekken.

Het verweer

2.10 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 wijst de vorderingen van de consument af en legt hierna uit waarom.

3.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument bij een verzoek om advies de door de uitvoerder opgevraagde informatie moet verstrekken. De consument is van mening dat hij, gelet op de door hem aangebrachte argumenten in 2.8 en met 2.9 van deze uitspraak, daartoe niet kan worden gehouden. De uitvoerder voert aan dat hij informatie opvraagt voor het beoordelen van de dekking en voor het geven van de juiste rechtshulp.

3.3 De commissie overweegt als volgt. In het geval van een adviesverzoek vordert de consument als verzekerde op grond van de rechtsbijstandverzekering een uitkering van de uitvoerder (in dit geval: het verlenen van advies). Zie artikel 7:926 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) voor dit laatste. Als uitgangspunt geldt wat op het polisblad en in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken.

3.4 De commissie is van oordeel dat advies een vorm van rechtsbijstand is.[1] Met een advies wordt ook juridische hulp, oftewel rechtsbijstand, geboden. De commissie kan de consument daarom niet volgen in zijn stelling dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen juridische hulp en juridisch advies.

3.5 Artikel 3 van de voorwaarden bepaalt dat rechtsbijstand op de rechtsbijstandverzekering is verzekerd bij een juridisch geschil en een dreigend juridisch geschil en alleen voor zover er een redelijke kans op succes is. Dit betekent dat de rechtsbijstandverzekering enkel rechtsbijstand biedt als er sprake is van een juridisch geschil of een dreigend juridisch geschil. Is daarvan geen sprake, dan is er geen recht op rechtsbijstand.

3.6 Uit artikel 11 van de voorwaarden volgt dat de consument verplicht is om informatie aan de uitvoerder te verstrekken als de uitvoerder daarom vraagt. Een soortgelijke verplichting is ook opgenomen in artikel 7:941 lid 2 BW. Uit deze wettelijke bepaling volgt dat als een verzekerde op grond van de rechtsbijstandverzekering een uitkering van de uitvoerder (in dit geval: het verlenen van advies) vordert, hij verplicht is om binnen redelijke termijn alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor de uitvoerder van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

3.7 Dit betekent dat de consument bij een verzoek om rechtsbijstand, en dus ook bij een adviesverzoek, op grond van de voorwaarden en de wet verplicht is om de relevante stukken aan de uitvoerder te verstrekken. Die informatie is nodig om te beoordelen of er recht is op rechtsbijstand (dekking) op grond van de rechtsbijstandverzekering.

[1] Zie ook GC Kifid 2021-1053, overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Daarnaast is die informatie, zoals de uitvoerder aanvoert, ook nodig om op passende en adequate wijze rechtsbijstand te verlenen. Tegen deze achtergrond kan de commissie de consument niet volgen in zijn stelling dat hij voor een adviesverzoek geen stukken hoeft te overleggen.

3.8 Uit de door de consument overgelegde printscreen van de website van de verzekeraar is af te leiden dat de rechtsbijstandverzekering persoonlijk advies en hulp biedt en dat 700 juristen van de uitvoerder klaarstaan om een verzekerde verder te helpen. Maar daaruit blijkt niet dat een verzekerde bij een adviesverzoek geen stukken hoeft te overleggen.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3 en 11 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat niet kan worden vastgesteld dat de consument bij adviesverzoeken geen informatie hoeft aan te leveren. De uitvoerder mocht de consument verzoeken om nadere informatie te verstrekken met betrekking tot het adviesverzoek over de (onderver)huur. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen, in dit geval de gevraagde verklaring voor recht en excuses, moeten daarom worden afgewezen. Ten overvloede merkt de commissie op dat zij niet kan beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen.[2]

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[2] GC Kifid 2023-0181, overweging 3.7 en GC Kifid 2022-0907, overweging 3.10, te vinden op www.kifid.nl.

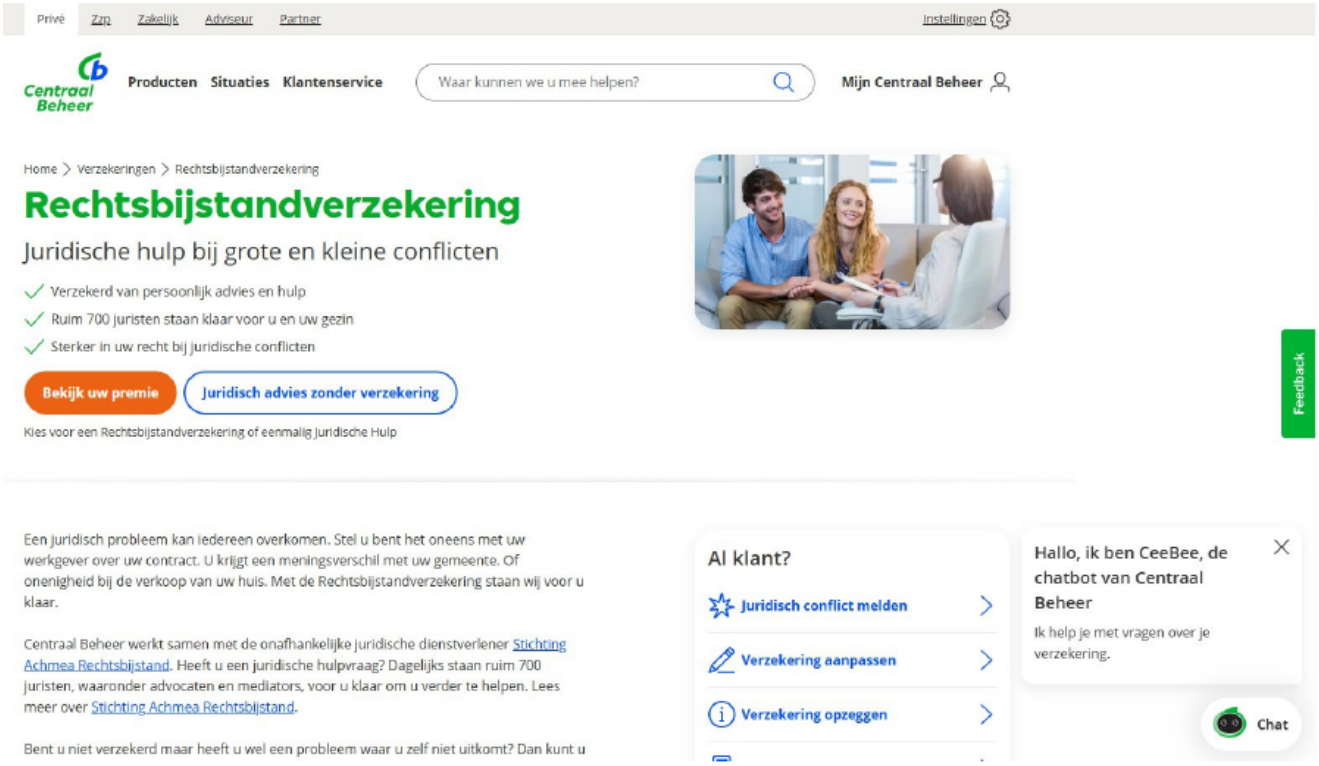
Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage – Printscreen van de website van de verzekeraar



Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

LEX-PV-01-231

3. Wat is verzekerd?
Rechtsbijstand.

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is,
- Door juristen van Stichting Achmea Rechtsbijstand.
  - Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.
  - Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridische deskundige uit het eigen netwerk in.
  - Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.

(...)

11. Wat doet een verzekerde als Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraagt?
De verzekerde stuurt de informatie die Achmea Rechtsbijstand vraagt, bijvoorbeeld:

- Een verklaring met uitleg over hoe het geschil ontstond.
- Alle documenten over het geschil, de oorzaak en de gevolgen.
- Een deskundigenrapport om zijn geschil en stelling te bewijzen.
  - De verzekerde betaalt deze kosten zelf.
  - Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
    - Alleen als het rapport zijn geschil en stelling onderbouwt.
    - Alleen de redelijke kosten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 926

1 Onder uitkering is begrepen een prestatie anders dan in geld.

(...)

Artikel 941

1 Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.

2 De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

(...)