# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0712

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 23 juli 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan ARAG SE, kantoorhoudende te Leusden, verder te noemen de uitvoerder |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vorderingen 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

Volgens de consument heeft de uitvoerder van zijn rechtsbijstandverzekering geen tijdige en effectieve rechtshulp verleend in een urgente situatie: de aannemer die zijn huis zou renoveren is vetrokken en heeft het huis onbewoonbaar achtergelaten. De door de uitvoerder gehanteerde reactietermijnen waren volgens de consument te lang, er was geen direct telefonisch contact mogelijk met de behandelend jurist en zijn verzoek om vrije advocaatkeuze is ten onrechte afgewezen. Een andere jurist van de uitvoerder heeft zijn zaak na het indienen van de klacht bij Kifid adequaat opgepakt. De consument vordert vergoeding van zijn schade door de onnodige vertraging van de behandeling van zijn rechtshulpverzoek. De commissie is van oordeel dat de consument tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, onvoldoende heeft onderbouwd dat de uitvoeder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechts-bijstand en dat hij hierdoor schade heeft geleden. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

## 3. De beoordeling

*De commissie wijst de vorderingen van de consument af.*

3.1 De consument vordert vergoeding van zijn schade als gevolg van de trage niet bij de urgentie van zijn situatie passende behandeling van zijn rechtshulpverzoek van 8 oktober 2025. De uitvoerder heeft volgens de consument zijn zaak vanaf 23 december 2025 alsnog adequaat opgepakt, na het indienen van de klacht bij Kifid. Hij vordert de huursom van totaal € 4.349,- voor het 9 weken langer huren van andere woonruimte en een niet nader genoemd bedrag voor de schade aan de woning als gevolg van waterinfiltratie van de onafgemaakte plafonds en schade aan het bouwmateriaal dat buiten is achtergelaten, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 2 december 2025. De commissie wijst deze vorderingen af en licht hierna toe waarom.

*De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand*

3.2 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

3.3 Het staat niet ter discussie dat de consument een urgent en ernstig probleem had nadat de aannemer was vertrokken en de consument met een onbewoonbaar huis achterliet. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder voldoende onderbouwd dat dit urgente rechtshulpverzoek van de consument adequaat is behandeld en dat hem geen verwijt kan worden gemaakt van de discussie die is ontstaan over de ingebrekestelling van de aannemer. De consument heeft bovendien niet onderbouwd wat de uitvoerder eerder of anders had moeten doen, waardoor hij geen of minder schade zou hebben geleden.

3.4 Vanaf de aanmelding van het rechtshulpverzoek op 8 oktober 2025 tot 3 november 2025 heeft de uitvoerder de consument om stukken gevraagd. Eerst om de dekking te kunnen vaststellen en daarna om het geschil goed te kunnen beoordelen. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek in deze periode daarmee voldoende voortvarend heeft behandeld gelet op de feitelijke complexiteit van het geschil met de aannemer.

3.5 De uitvoerder heeft na ontvangst van het rechtshulpverzoek op 8 oktober 2025, op dezelfde dag een ontvangstbevestiging gestuurd met aanvullende vragen. Na beantwoording van deze vragen in de periode van 8 tot en met 12 oktober 2025 heeft de uitvoerder per brief van 13 oktober 2025 de dekking voor rechtshulp onder de rechtsbijstandverzekering bevestigd. In deze brief is aangekondigd dat een behandelend jurist binnen 15 werkdagen contact opneemt met de consument om de zaak met hem door te nemen. Daarbij is een telefoonnummer vermeld dat hij kan bellen als hij in de tussentijd dringende vragen heeft. Op 22 oktober 2025 heeft de behandelend jurist de consument een bericht gestuurd met aanvullende vragen.

Op 29 oktober 2025 heeft de consument de vragen beantwoord met de vermelding dat zijn rechtshulpverzoek spoedeisend is omdat hij intussen huur moet betalen voor andere woonruimte tot zijn woning weer bewoonbaar is.

3.6 In de periode vanaf 3 november 2025 tot 16 december 2025 heeft er een uitvoerig debat plaatsgevonden over de noodzaak van een ingebrekestelling van de aannemer en de aan de aannemer te sturen brief. Eerst met de behandelend jurist, vervolgens met de klachtfunctionaris van de uitvoerder en daarna weer met de behandelend jurist. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder er geen verwijt van kan worden gemaakt dat de discussie over de ingebrekestelling in totaal bijna 6 weken heeft geduurd. De behandelend jurist en de klachtfunctionaris hebben steeds binnen redelijke termijnen gereageerd op de bezwaren en suggesties van de consument.

3.7 Per e-mail van 3 november 2025 heeft de behandelend jurist een beoordeling van het geschil gegeven waarin de noodzaak van een schriftelijke ingebrekestelling is toegelicht. Een conceptbrief daarvoor is bijgevoegd. Op dezelfde dag heeft de consument per e-mail laten weten waarom hij geen enkel vertrouwen meer heeft in de aannemer. Hij heeft daarbij vermeld dat hij de aannemer niet de gelegenheid wil geven om het werk voort te zetten. Per e-mail van 4 november 2025 heeft de consument verzocht om binnen twee dagen te bevestigen dat hij recht heeft op vrije advocaatkeuze, gelet op de aanzienlijke schade door vertraging van de rechtshulp.

3.8 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat de behandeling van zijn zaak is vertraagd door de afhandeling van zijn klacht. Het debat over de ingebrekestelling is niet onderbroken door het indienen van de klacht maar is voortgezet met de klachtfunctionaris zowel telefonisch als via e-mailwisselingen. De klachtbehandeling werd binnen een week afgesloten.

3.9 Per e-mail van 5 november 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder over de behandeling van zijn geschil. Op 6 november 2025 heeft de klachtfunctionaris van de uitvoerder de klacht telefonisch met de consument besproken. In aansluiting daarop is de consument per e-mail van 7 november 2025 uitleg gegeven over de noodzaak van een ingebrekestelling en is hem gemeld dat hij nog geen aanspraak heeft op vrije advocaatkeuze. Aansluitend zijn er die dag nog verdere e-mailwisselingen geweest tussen de consument en de klachtfunctionaris over deze onderwerpen. Per e-mail van 11 november 2025 heeft de klachtfunctionaris aan de consument de afspraak bevestigd dat de behandelend jurist contact met hem zal opnemen over de verdere behandeling van zijn zaak. De klacht is met deze brief afgesloten na eerst nog een nadere uitleg over de noodzaak van een ingebrekestelling onder aanhaling van rechtspraak.

3.10 Per e-mail van 13 november 2025 heeft de behandelend jurist verdere uitleg gegeven over de ingebrekestelling, met een aangepaste conceptbrief aan de aannemer. Vervolgens heeft er overleg plaatsgevonden over het concept, wat heeft geleid tot aanpassingen van het concept op 19 november 2025, 21 november 2025, 28 november 2025 en 4 december 2025.

Op 16 december heeft de consument ingestemd met de conceptbrief met ingebrekestelling van de aannemer.

*Er was de mogelijkheid tot direct telefonisch contact met de behandelaar*

3.11 De klacht van de consument dat er geen direct telefonisch contact met de behandelaar van zijn rechtshulpverzoek mogelijk was, is ongegrond. De consument heeft niet onderbouwd wanneer en op welke wijze hij geprobeerd heeft om telefonisch contact op te nemen en waarom dit niet mogelijk was of werd geweigerd. De e-mailberichten van de uitvoerder sluiten standaard af met het bieden van de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen. In de e-mail van de behandelend jurist van 3 november 2025 met het plan van aanpak staat:

> *"(...) Als u vragen hebt over wat hierboven staat, dan verneem ik dat graag. U kunt uw vragen in reactie op dit bericht stellen. Als u liever telefonisch vragen wilt stellen, dan hoor ik graag welke dagdelen u het beste bereikbaar bent zodat ik een belafspraak kan inplannen."*

Uit de e-mail van 23 december 2025 van de behandelend jurist, die de zaak vanaf die datum naar tevredenheid van de consument heeft overgenomen, blijkt dat door haar dezelfde werkwijze wordt gehanteerd.

*Geen recht op vrije advocaatkeuze*

3.12 De klacht van de consument dat de uitvoerder zijn verzoek om vrije advocaatkeuze ten onrechte heeft afgewezen, is ongegrond. De uitvoerder heeft het verzoek mogen afwijzen. De consument heeft niet onderbouwd waarom hij voor zijn rechtshulpverzoek recht heeft op vrije advocaatkeuze en uit de ingediende stukken blijkt ook niet dat daar een grondslag voor is.

## 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/. 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 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