Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0700

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. P.J. Neijt, leden en
mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	20 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene 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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder en 4) de aanvullende stukken van de consument tijdens de hoorzitting

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 1] en de heer mr. [naam 2], beide bedrijfsjurist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2022 is er een geschil ontstaan tussen de consument en zijn buurman over de afgifte van een omgevingsvergunning. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht, waarna de uitvoerder een bezwaar heeft ingediend bij de gemeente. Op 25 november 2022 heeft de gemeente het bezwaar ongegrond verklaard. De consument heeft de uitvoerder gevraagd een beroepsprocedure bij de rechtbank op te starten. De uitvoerder heeft laten weten onvoldoende kans van slagen te zien. De consument is het niet eens met dit standpunt van de uitvoerder. De consument heeft vervolgens zelf een beroepschrift opgesteld en de beroepsprocedure zelf behandeld. Op 27 mei 2025 heeft de gemeente aan de rechtbank laten weten dat de omgevingsvergunning was ingetrokken. De beroepsprocedure is toen beëindigd. De consument vordert nu een bedrag van € 42.655,- van de uitvoerder als vergoeding voor de tijd die hij aan de behandeling van de beroepsprocedure heeft moeten besteden.

De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet gehouden is de kosten die de consument in de beroepsprocedure gemaakt heeft te vergoeden.

3. De beoordeling

De consument had een beroep moeten doen op de geschillenregeling

3.1 De consument heeft het geschil over de omgevingsvergunning bij de uitvoerder gemeld. De uitvoerder heeft rechtsbijstand verleend door een bezwaarprocedure bij de gemeente te starten. Dit bezwaar is op 25 november 2022 afgewezen, waarna de consument de uitvoerder heeft gevraagd de beroepsprocedure te starten. De uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat die beroepsprocedure geen redelijke kans van slagen had en daarom geen rechtsbijstand meer verleend.

3.2 De consument vindt dat het handelen van de uitvoerder ertoe heeft geleid dat hij genoodzaakt was zelf een voorlopig beroepschrift op te stellen en de beroepsprocedure verder te voeren. Voor een beroep op de geschillenregeling was geen tijd meer. Hoewel de consument juridisch geschoold is en zelf jarenlang als advocaat werkzaam is geweest bij een rechtsbijstands-verzekeraar, beschikte hij niet direct over de benodigde kennis voor het voeren van de beroepsprocedure. De tijd die hij nodig heeft gehad om zich dit eigen te maken en de beroepsprocedure verder te behandelen, begroot hij op 117 uur. Met een uurtarief van € 300,- vermeerderd met btw en bijkomende kosten komt de volgens de consument door de uitvoerder te vergoeden schade op € 42.655,-.

3.3 Voor een situatie als deze is de geschillenregeling in de voorwaarden van de verzekering opgenomen. Als de consument het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder dat er geen redelijke kans van slagen is, kan hij dat door een onafhankelijke bindend adviseur laten toetsen. Als de bindend adviseur het met de consument eens is, moet de uitvoerder alsnog rechts-bijstand verlenen. Als de bindend adviseur het met de uitvoerder eens is hoeft dat niet. De consument kan dan kiezen om de zaak op eigen kosten voort te zetten. Als de consument in een uitspraak van de rechter alsnog gelijk krijgt, zal de uitvoerder de redelijke kosten aan de consument vergoeden.

3.4 In dit geval blijkt niet dat de consument de uitvoerder heeft laten weten dat hij het niet eens was met het standpunt dat er voor de beroepsprocedure geen redelijke kans van slagen was. De consument heeft in plaats daarvan gekozen om zelf een beroepschrift op te stellen en de behandeling daarvan op zich genomen. De geschillenregeling is hier dus nooit toegepast.

Omdat de geschillenregeling niet is toegepast, is niet komen vast te staan dat de uitvoerder zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat er in de beroepsprocedure geen redelijke kans van slagen was.

3.5 Het klopt dat de uitvoerder de consument ook niet heeft gewezen op de geschillenregeling. Omdat de consument in dit specifieke geval zelf lange tijd werkzaam is geweest voor een rechtsbijstandsverzekeraar, gaat de commissie er vanuit dat hij op de hoogte was van de geldende voorwaarden en het bestaan en de werking van de geschillenregeling. De consument zegt ook dat hij bewust geen beroep op de geschillenregeling heeft gedaan, omdat daarvoor geen tijd meer was. Dat laatste klopt niet. De beslissing op bezwaar is gegeven op 25 november 2022, het beroepschrift is op 4 januari 2023 ingediend en de consument heeft daarna nog een keer vier weken uitstel gekregen om de gronden van het beroep aan te vullen. In die tijd had de bindend adviseur makkelijk kunnen beslissen of er wel of niet een redelijke kans van slagen was. De consument heeft er in dit geval zelf voor gekozen om geen beroep op de geschillenregeling te doen. Hij kan de uitvoerder dan niet verwijten dat de geschillenregeling hier niet is toepast.

3.6 In de voorwaarden staat nog dat als de consument geen gelijk krijgt in de geschillenregeling, hij de zaak op eigen kosten kan voortzetten. De uitvoerder zal de redelijke kosten dan alsnog vergoeden als uit de definitieve uitspraak blijkt dat het beoogde doel toch is bereikt. Dat is hier niet het geval. De door de consument gevoerde beroepsprocedure heeft namelijk nooit tot een definitieve uitspraak geleid omdat de gemeente de omgevingsvergunning in 2025 weer heeft ingetrokken en de procedure toen is beëindigd. De uitvoerder hoeft de door de consument gevorderde kosten dus niet te vergoeden.

Verdere stellingen leiden niet tot een ander oordeel

3.7 De commissie merkt op dat de consument nog een groot aantal stellingen en standpunten heeft ingenomen over nut, noodzaak en voorwaarden van rechtsbijstandverzekeringen en het handelen van rechtsbijstandsverzekeraars in het algemeen. Omdat deze stellingen, ook als ze juist zouden zijn, niet tot een andere beslissing kunnen leiden zal de commissie daar verder niet op in gaan. De achteraf geuite klachten van de consument over de kwaliteit van de door de uitvoerder in 2022 verleende rechtsbijstand in de bezwaarprocedure zijn niet terecht. De consument schreef destijds zelf aan de rechtsbijstandverlener dat hij daarover zeer tevreden was.

3.8 De klachten over de Interne klachtafhandeling door de uitvoerder zijn wel terecht. De consument heeft op 3 augustus 2025 bij de uitvoerder geklaagd. Ondanks aanmaning door de consument heeft de uitvoerder uiteindelijk pas op 24 oktober 2025 gereageerd.

Dat is ook volgens de uitvoerder te laat. De uitvoerder heeft daarvoor excuses aangeboden. Dat volstaat voor nu.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de consument zelf heeft gekozen om geen beroep op de geschillenregeling te doen. Daardoor is niet komen vast te staan dat de uitvoerder zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat er geen redelijke kans van slagen was. Ook staat niet vast dat het beoogde doel van de consument door de beroepsprocedure toch is bereikt. De consument kan daarom geen aanspraak maken op een vergoeding van de door hem gestelde kosten. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

8.3. Wat doet u als u het niet eens bent met ARAG?

8.3.1 Als u het niet eens bent met het standpunt of de aanpak

Bent *u* niet tevreden over de behandeling door *ARAG*? Dan wijzen wij *u* in de eerste plaats op de klachtenregeling van artikel 1.25. Daarnaast is er de zogenoemde Geschillenregeling.

De Geschillenregeling kan alleen worden ingezet om duidelijkheid te verkrijgen over de verdere (dus toekomstige) behandeling van het geschil.

Bent *u* het niet eens met:
- het juridische (eind-)standpunt over de redelijke kans van slagen van *ARAG*; of
- de verdere juridische aanpak van de zaak door *ARAG*?

Dan kunt *u* eenmalig een beroep doen op de Geschillenregeling.

Een beroep op de Geschillenregeling betekent dat een externe Nederlandse advocaat zoals hieronder omschreven , verder te noemen een bindend adviseur, een bindend advies uitbrengt. Dit advies geeft antwoord op de vraag of *ARAG*:
- het juridisch (eind)standpunt zo kan innemen; of dat
- de verdere juridische aanpak van de zaak zoals voorgesteld door *ARAG* vervolgd kan worden.

Hoe werkt de Geschillenregeling en onder welke voorwaarden.

1. Na overleg met *u* maakt *ARAG* een brief. Daarin formuleert *ARAG* precies *uw* standpunt en het standpunt van *ARAG*. *ARAG* vraagt *u* om die reden schriftelijk te motiveren waarom *u* het niet eens bent met *ARAG*.
2. *ARAG* vraagt de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar *u* woont of zaak doet, een gespecialiseerde advocaat als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die blijkens aantoonbare kennis en ervaring, zoals onder meer het lidmaatschap van de vereniging van het betreffende specialisme, is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover *uw* zaak gaat. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor *u* bij de zaak betrokken is of geweest.
3. *ARAG* schakelt de bindend adviseur in.
4. *ARAG* stuurt de hiervoor bij 1 bedoelde brief met *uw* en het *ARAG* standpunt naar de bindend adviseur. Ook krijgt hij van *ARAG* alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
5. De bindend adviseur beslist op basis van de bij 4 bedoelde stukken wie er gelijk heeft, *u* of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Indien bij de bindend adviseur sprake is van een behoefte aan meer of andere informatie dan dient de bindend adviseur zijn opdracht te eindigen en zal *ARAG* eerst haar standpunt heroverwegen waarna een eventueel beroep op de Geschillenregeling weer openstaat.
6. *ARAG* betaalt de kosten van het advies van de bindend adviseur. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat wij vergoeden, ongeacht de uitkomst.

Als de bindend adviseur *uw* visie zoals opgenomen in de hiervoor bij 4 bedoelde brief honoreert, dan verleent *ARAG* verdere rechtsbijstand overeenkomstig het gegeven advies en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. *ARAG* kan besluiten dat een externe advocaat van *uw* keuze de verdere behandeling van *uw* zaak na het verkregen bindend advies voortzet met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. De zaak wordt nooit voortgezet door de advocaat die het bindend advies heeft gegeven. Ook de kantoorgenoten van deze advocaat kunnen de zaak niet verder behandelen. Als *ARAG* na het verkregen bindend advies niet zelf de zaak behandelt dan verstrekt *ARAG* schriftelijk opdracht tot eventuele verdere behandeling (conform het bindend advies) en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden.

Deelt de advocaat de mening van *ARAG*, dan stopt de dekking onder de polis en kunt *u* de zaak tot *u* trekken en op eigen kosten voortzetten.
Als na die voortzetting van de zaak door *u* uit de definitieve uitspraak (dat wil zeggen: een onherroepelijke uitspraak van rechter of arbiter) blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, dan zal *ARAG* de kosten van rechtsbijstand voor zo ver die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden. Hiervoor dient *u* wel de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan *ARAG* te zenden. Als het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal *ARAG* deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden.

De Geschillenregeling is onder meer niet van toepassing voor:
- De beoordeling van de omvang van de verzekeringsdekking;
- Het achteraf beoordelen of de zaak door *ARAG* of door een door haar ingeschakelde advocaat goed is behandeld dan wel die advocaat en of *ARAG* tekortgeschoten is;
- Een oordeel door een advocaat die niet in loondienst is bij *ARAG* over de behandeling van een zaak en of dat de zaak geen redelijke kans van slagen heeft;
- Zaken die *u* (lopende de behandeling door *ARAG*) tot *u* heeft getrokken zonder gebruik te maken van de geschillenregeling en op grond van de uitkomst van die zaak aanspraak maakt op vergoeding van de kosten van rechtsbijstand.