Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0691

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhandsche van 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarpsel, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft bij ARAG SE om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met een drogisterij over een gegeven advies. Partijen hebben tegen finale kwijting overeenstemming bereikt over de afkoop van dat geschil. De consument vindt dat zij op verkeerde gronden akkoord is gegaan met de afkoop, doordat de ARAG SE zijn informatie- en zorgplicht heeft geschonden en geen redelijke termijn heeft gesteld. De commissie oordeelt dat de consument en de uitvoerder een rechtsgeldige vaststellingsovereenkomst hebben gesloten tegen finale kwijting. ARAG SE heeft zijn informatie- of zorgplicht niet geschonden en is niet tekortgeschoten in zijn communicatie. De klacht is ongegrond en de 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 ARAG SE.

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 (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. ARAG SE (hierna: de uitvoerder) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de verzekering. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Algemene Polis-voorwaarden 9502' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft de uitvoerder in november 2024 om rechtsbijstand verzocht. Zij stelt dat een drogisterij een verkeerd advies heeft gegeven waardoor zij schade van € 1.517,50 heeft geleden.

2.3 Op 28 november 2024 heeft de uitvoerder gereageerd op de melding van de consument. In die reactie doet de uitvoerder ook een voorstel voor afkoop van het geschil:

> *"Uiteraard proberen wij uw dossier zo snel als mogelijk op te pakken maar door drukte lukt dit helaas niet altijd. ARAG wil u daarom een keuze geven.*
>
> ***Voorstel aan u***
>
> *Wij willen voorkomen dat de behandeling van uw dossier onnodig vertraging oploopt. Om die reden bieden wij u een geldbedrag aan in plaats van behandeling van uw dossier. Het gaat om een bedrag van* ***€ 500,00*** *(netto, ter finale kwijting). Ik kan mij ook goed voorstellen dat dit niet de oplossing is, maar ARAG wil u wel graag deze keuze geven.*
>
> *De finale kwijting betekent dat het voorstel/bedrag betrekking heeft op alle geschillen die direct of indirect verband houden met dit geschil, ook toekomstige geschillen. Voor nieuwe geschillen die niets te maken hebben met dit conflict kunt u uiteraard weer een beroep doen op uw rechtsbijstandsverzekering.*
>
> ***U gaat akkoord met ons voorstel***
>
> *Gaat u akkoord met ons voorstel dan verneem ik dat graag per e-mail van u, met vermelding van uw IBAN en de tenaamstelling van uw bankrekening. Het afkoopbedrag kunt u daarna binnen ongeveer 5 werkdagen verwachten. Ons voorstel vervalt na vijf werkdagen. Ik verneem graag voor die tijd van u.*
>
> ***U gaat niet akkoord met ons voorstel***
>
> *Gaat u niet akkoord met ons voorstel, dan verneem ik dat ook graag per e-mail van u. Het voorstel komt dan te vervallen. Wij zoeken dan zo spoedig als mogelijk een behandelaar voor uw dossier. U dient rekening te houden met een wachttijd van 5 tot 10 werkdagen."*

2.4 Op 29 november 2024 heeft de consument gereageerd op het voorstel en heeft zij een tegenvoorstel gedaan:

> *"Hartelijk dank voor u berichtgeving. U stelt een bedrag voor a 500E om de kwestie te settlen, n.a.v. wat ik vermoed een ROI assessment van inschatting tijd, geld en moeite door ARAG welke de casus vraagt, en om vertraging van behandeling van de casus tegen te gaan. ARAG's benadering, efficiëntie, tijd en geld te balanceren als verzekering vind ik overwegend wijs, echter het voorgestelde bedrag enorm laag.*
>
> *Het schadebedrag staat op 1517,50E, ik wil een bedrag vanaf 758,75E netto overwegen, dit is de helft van de schadeclaim, welke coulant is ingestoken bij de schadeveroorzakende partij (zie ook brief)."*

2.5 Op 2 december 2024 heeft e-mailcorrespondentie plaats gevonden. De verzekeraar heeft gereageerd:

> *"ARAG ziet zich op dit moment geconfronteerd met een groot aantal meldingen. Om iedereen even goed te kunnen helpen bieden we nu uit coulance sommige verzekerden een keuze. Die keuze is om van ARAG een bedrag te accepteren of voor behandeling van uw dossier te gaan. Het bedrag zegt niets over de haalbaarheid van uw dossier. Het is een kosten/baten afweging die ARAG maakt.*
>
> *Uw dossier behandelen kost ook tijd en tijd is geld. Het bedrag is derhalve niet onderhandelbaar.*
>
> *U kunt het bedrag niet accepteren en dan gaat een jurist kijken wat de mogelijkheden zijn. We zullen u daarin een goed advies geven. Er verandert derhalve niets voor u, we willen u slechts een keuze geven."*
>
> *De consument heeft gereageerd dat zij het niet eens is met de inschatting van de zaak en dat zij geen vertrouwen heeft in de behandeling van de zaak:*
>
> *"Die "afkoop" voor niet inbehandeling nemen van de casus middel 500€ en de inschatting en calculatie van dit bedrag schaaft aan elk vertrouwen dat jullie WEL de energie, tijd en het beste gaan geven in aanspanning hiervan met de schade gevende partij, nu jullie het tegenoverstelde laten zien in het aanbod aan mij.*
>
> *Graag ontvang ik de berekening in hoe dit bedrag is opgebouwd met welke calculatie, ik begreep van [.....] dat deze een berekening heeft."*

2.6 De uitvoerder heeft daarop laten weten niet in discussie te gaan over hoe hij tot het bedrag van € 500,- is gekomen:

> *"Nogmaals spijtig dat u het zo opvat, zo is het absoluut niet bedoeld. Dit voorstel doet niet af aan de hulp die u krijgt van onze juristen. Het is slechts bedoeld om u een keuze te geven. Voor sommige verzekerden is dit juist wel een uitkomst. Voor u kennelijk niet.*

ARAG gaat geen calculatie overleggen en ook niet hierover in discussie.

Wij vernemen graag uw keuze.".

2.7 De consument heeft wederom direct gereageerd dat zij het niet eens is met de reactie van de uitvoerder.

> *"Waarom geven jullie geen inzage in calculatie wanneer ik mijn verzekering bij u hebt? En jullie zo'n aanbod doen? Tenminste mag ik verwachten te weten waarop jullie dit minimale bedrag baseren".*

2.8 De uitvoerder heeft hierop aangegeven niet verder in te gaan op de vragen van de consument anders dan dat sprake is van een kosten/baten afweging van de uitvoerder. De uitvoerder verlangt bij volgend bericht een antwoord op het aanbod, anders komt het aanbod te vervallen. In dat geval wordt de melding van de consument in behandeling genomen.

2.9 Op 3 december 2024 heeft de consument het afkoopvoorstel geaccepteerd:

> "*Ik heb geen vertrouwen dat deze zaak goed opgepakt gaat worden na de kennisgeving van het bedrag en werkdruk. Het bedrag a 500€ mag overgemaakt worden.*

2.10 De uitvoerder heeft op 4 december aangegeven dat hij het spijtig vindt de zorg van de consument niet weg te hebben kunnen nemen en om de bankgegevens van de consument verzocht, zodat de afkoopsom kan worden overgemaakt. Op 6 december is het afkoop-bedrag aan de consument betaald.

2.11 Op 6 december 2024 heeft de consument vervolgens de volgende vragen gesteld:

> *"De benadering een antwoord af te dwingen, na reeds eerder aangegeven besluit termijn in mail, is niet wenselijk in contact en gebrekkig aan respect. Een vraag n.a.v. afgelopen mail.*
>
> *Is het beleid dat er geen openheid en transparantie gegeven wordt van geld dat door verzekerden wordt ingelegd - in calculatie en bedrag? Of is dat uw persoonlijke benadering en werkwijze?*
>
> *Wanneer dat ARAG beleid is ontvang ik graag zsm hiervan een document met verwijzing dat duidelijk maakt dat geen openheid over bedragen en calculaties met verzekerd geld de norm is voor ARAG.".*

2.12 De uitvoerder heeft als volgt gereageerd:

> *"Ik zie geen enkele aanleiding om hierop in te gaan. Er is u een keuze gegeven, uit coulance. Het staat u vrij het aanbod af te wijzen en voor behandeling van uw dossier te gaan. U heeft echter toch besloten om het aanbod te accepteren. ARAG gaat hierover niet met u in discussie en zal op een volgend bericht niet meer reageren.".*

2.13 De consument is het niet eens met de wijze van communiceren door de uitvoerder en de wijze waarop de afkoopovereenkomst tot stand is gekomen. De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.14 De consument kan zich niet vinden in hoe de afkoopovereenkomst tot stand is gekomen. De consument vordert de rest van het schadebedrag. De consument vordert ook een vergoeding voor schade die zij heeft opgelopen door de benadering en communicatie van de uitvoerder van € 1000,-. De totale vordering van de consument is daarmee € 2.017,50. De consument licht haar vordering nader toe.

2.15 De consument had slechts vijf dagen om het voorstel van de uitvoerder in overweging te nemen. Op dag drie werd vervolgens de druk flink opgevoerd door de uitvoerder, terwijl de consument had aangegeven dat het haar nog ontbreekt aan belangrijke informatie om het voorstel in overweging te kunnen nemen.

2.16 De uitvoerder heeft zijn informatie- en zorgplicht geschonden. De uitvoerder is niet transparant over hoe hij tot het afkoopbedrag is gekomen. Hierbij had de uitvoerder volgens de consument bijvoorbeeld inzicht kunnen geven in de juridische haalbaarheid van haar geschil. Hierdoor heeft de consument geen vertrouwen dat de uitvoerder haar belangen goed kan behartigen in de behandeling van haar geschil.

2.17 Daarnaast stelt de consument dat de overeengekomen afkoop niet redelijk en billijk is.

2.18 De consument klaagt tot slot over de communicatie van de uitvoerder. De uitvoerder beperkte zich tot een "*repulsieve herhaling*" van zijn standpunt en er is niet gereageerd op de vragen van de consument. De teamleider had een "*nogal botte benadering*".

Het verweer

2.19 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 Aan de commissie ligt ter beoordeling voor of de afkoopovereenkomst op juiste wijze tot stand is gekomen. De commissie oordeelt dat dit het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat zij op 3 december 2024 overeenstemming hebben bereikt over de afkoop van het geschil voor een bedrag van € 500,- tegen finale kwijting. Tussen de consument en de uitvoerder is een overeenkomst tot stand gekomen, waarin zij welbewust tot een afkoop zijn gekomen met betrekking tot de rechtsbijstand in het geschil tussen de consument en de drogisterij. In de gevoerde correspondentie is in duidelijke bewoordingen opgenomen dat de uitvoerder na betaling van het bedrag van € 500,- geen rechtshulp meer zal bieden in het bestaande geschil met de drogisterij en in alle geschillen die direct of indirect verband houden met dit geschil, ook toekomstige geschillen. De consument kan niet meer op een later moment op de zaak terugkomen. De consument heeft de uitvoerder finale kwijting verleend. De consument en de uitvoerder zijn het een en ander zonder voorbehoud met elkaar aangegaan. Tussen partijen is een vaststellings-overeenkomst in de zin van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand gekomen. Een vaststellingsovereenkomst is een overeenkomst die strekt ter beëindiging of ter voorkoming van een onzekerheid of geschil.

De vaststellingsovereenkomst is op juiste wijze tot stand gekomen

3.3 De consument stelt dat de uitvoerder ongeoorloofde druk op haar heeft uitgeoefend door haar slechts vijf dagen te geven om over het aanbod van de uitvoerder te beslissen. De uitvoerder heeft die druk op de derde dag nog eens opgevoerd. De consument ziet hierin een schending van de zorgplicht van de uitvoerder. De commissie is van oordeel dat een termijn van vijf dagen voor het nemen van een beslissing om de uitvoerder finale kwijting te verlenen, niet heel lang is. De consument had met die termijn wel voldoende tijd om haar gedachten over de kwestie te laten gaan en een afgewogen beslissing over het aanbod van de uitvoerder te nemen. Dit wordt niet anders door de communicatie van de uitvoerder nadien. Van een schending van de zorgplicht kan ten aanzien van dit klachtonderdeel niet worden gesproken.

3.4 De consument stelt verder dat de uitvoerder zijn informatie- en zorgplicht heeft geschonden door niet transparant te zijn over hoe het afkoopbedrag tot stand is gekomen. Deze stelling volgt de commissie niet. De uitvoerder heeft de consument bericht dat het afkoopbedrag slechts een kosten/baten afweging van de uitvoerder is en dat acceptatie van het aanbod ter finale kwijting is. De uitvoerder heeft hiermee voldoende duidelijk gemaakt dat het een afweging betreft van de behandelingskosten en het financieel belang van de zaak.

Ook heeft de uitvoerder de consument duidelijk gemaakt dat zij met acceptatie van het geldbedrag afziet van een inhoudelijke beoordeling van haar vordering door de uitvoerder. Meer of andere informatie hoefde de uitvoerder in dit kader niet te geven. Als de consument heeft gedwaald, dan komt deze dwaling gelet op de heldere informatie van de uitvoerder voor haar rekening.

3.5 Juist in het kader van zijn zorgplicht stelt de uitvoerder de consument voor de keuze om haar geschil af te kopen, zodat de consument geen verdere vertraging oploopt in haar geschil door drukte bij de uitvoerder. Het stond de consument vrij om geen gebruik te maken van het aanbod en haar zaak wel te laten behandelen door de uitvoerder als zij het afkoopbedrag te laag vindt. Hierbij heeft de uitvoerder nadrukkelijk aangegeven dat het niet gaat om een inschatting van de kans van slagen van de vordering van de consument. De commissie volgt de consument daarom niet in haar standpunt dat het aanbod van de uitvoerder bij haar heeft geleid tot een gebrek aan vertrouwen in de behandeling van haar zaak door de uitvoerder. De commissie is van oordeel dat niet is aangetoond dat de uitvoerder is tekortgeschoten in zijn informatie- of zorgplicht.

3.6 De consument stelt dat de redelijkheid ontbreekt in het aanboden afkoopbedrag. Deze stelling biedt de consument geen soelaas. In ons rechtssysteem kennen wij het beginsel van de ruilrechtvaardigheid niet. Dit betekent dat de consument aan de vaststellings-overeenkomst gebonden is, omdat zij daarmee heeft ingestemd. Ook als de waarde van de wederzijdse prestaties uiteenlopen. Andere omstandigheden die maken dat de gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken op grond van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) zijn gesteld noch gebleken.

Communicatie

3.7 De consument klaagt over de wijze van communiceren van de uitvoerder. De commissie volgt de consument niet in haar klacht. De consument stelt dat de antwoorden van de uitvoerder een "*repulsieve herhaling*" van haar standpunt is en de consument vindt dit een "*botte benadering*". De consument vraagt meermaals om een calculatie of verdere toelichting van het afkoopbedrag waarvan de uitvoerder op 2 december heeft aangegeven deze niet te (kunnen) verstrekken. De uitvoerder heeft meermaals aangegeven niet in te kunnen gaan op de vragen van de consument, omdat de informatie waar consument om vraagt in dat stadium van haar verzoek om rechtsbijstand nog niet beschikbaar is. De uitvoerder heeft dit duidelijk en met redelijke reactietermijn bericht aan de consument.

Slotsom

3.8 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de vaststellingsovereenkomst op juiste wijze tot stand is gekomen. De uitvoerder heeft zijn informatie- en zorgplicht niet geschonden en is niet tekortgeschoten in de communicatie. De klachten van de consument zijn ongegrond.

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-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 wetgeving

Artikel 228 eerste lid van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

"Een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is vernietigbaar:

> ***a.*** *indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij, tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten;*
>
> ***b.*** *indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten;*
>
> ***c.*** *indien de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst van dezelfde onjuiste veronderstelling als de dwalende is uitgegaan, tenzij zij ook bij een juiste voorstelling van zaken niet had behoeven te begrijpen dat de dwalende daardoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden."*

Artikel 248 tweede lid van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

"Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn."