# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0308

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 31 maart 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vorderingen afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit de voorwaarden<br>Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De verzekeraar heeft de consument twee brieven gestuurd waarin hij de consument erop heeft gewezen dat hij meer schademeldingen heeft gedaan dan de meeste verzekerden in zijn klantenbestand. De verzekeraar heeft de consument ook op de mogelijke nadelige gevolgen gewezen als de consument voor 27 januari 2027 een nieuw rechtshulpverzoek indient. De consument is het niet eens met de handelwijze van de verzekeraar. De commissie is van oordeel dat de brieven van de verzekeraar informatief van aard zijn. Verder is niet gebleken dat het schadecoachingsbeleid van de verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De klacht is ongegrond en 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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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

2.1 De verzekeraar heeft de consument op 8 januari 2025 en 15 mei 2025 brieven gestuurd. Daarin heeft de verzekeraar de consument gewezen op het aantal meldingen dat meer is dan de meeste verzekerden uit zijn klantenbestand.

2.2 De consument is het niet eens met de handelwijze van de verzekeraar. Hij voelt zich onder druk gezet. Daarom vordert hij dat de verzekeraar zijn brief van 15 mei 2025 intrekt of neutraliseert en dat de verzekeraar zich bij een eventueel opzegbesluit niet mag beroepen op zijn schadecoachingsbeleid zolang dit niet als zodanig in de toepasselijke voorwaarden is opgenomen. Als deze vordering niet wordt toegewezen, vordert de consument dat de verzekeraar zijn rechtsbijstandverzekering niet mag beëindigen op grond van schadeverloop of het schadecoachingsbeleid, als hij de komende maanden een rechtshulpverzoek indient dat onder de verzekering is gedekt. De commissie volgt de consument niet in zijn klacht.

## 3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

3.2 Het kan op zijn plaats zijn dat de verzekeraar de verzekerde een brief stuurt waarin hij de verzekerde erop wijst dat hij een bovengemiddelde aantal rechtsbijstandverzoeken heeft ingediend en waarin hij de verzekerde op de mogelijke gevolgen wijst als dit zo door gaat.[1] Daarmee wordt de verzekerde in een vroeg stadium gewezen op mogelijke vervelende gevolgen. Ook wordt hem dan gelegenheid geboden zijn meldingsgedrag zo nodig en mogelijk tijdig aan te passen.

3.3 In zijn brief van 8 januari 2025 heeft de verzekeraar de consument geattendeerd op het claimverloop dat meer is dan de meeste verzekerden van de verzekeraar: drie rechtshulp-verzoeken in drie jaar tijd. Daarbij heeft de verzekeraar de consument verwezen naar zijn website voor uitleg, tips, advies en voorbeeldbrieven.

3.4 Op 27 januari 2025 heeft de consument een nieuw rechtshulpverzoek ingediend. Hierna heeft de verzekeraar de consument bij brief van 15 mei 2025 gewezen op de mogelijke nadelige gevolgen als de consument voor 27 januari 2027 een nieuw rechtshulpverzoek indient. In die brief heeft de verzekeraar zijn schadecoachingsproces, dat uit vier stappen bestaat, uitgelegd en de consument meegedeeld dat hij zich in stap twee van dat proces bevindt. De brieven van 8 januari 2025 en 15 mei 2025 zijn dus informatief en hebben geen rechtsgevolgen voor de voortzetting van de rechtsbijstandverzekering van de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar de consument met zijn brieven van 8 januari 2025 en 15 mei 2025 duidelijk en naar behoren geïnformeerd over zijn beleid.

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat de toepassing van het schadecoachingsbeleid van de verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is zoals bedoeld is in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

[1] GC Kifid nrs. 2025-0672, overweging 3.3, 2024-0713, overweging 3.4 en 2022-0036, overweging 3.3, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.

Uit artikel 6 van de toepasselijke voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak) volgt dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering, na een schademelding die voor hem tot een verplichting leidt, mag beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden als dat redelijk is en dat is bijvoorbeeld het geval als een verzekerde te veel schades heeft gemeld en de verzekeraar hiervoor vooraf heeft gewaarschuwd. In zijn verweer licht de verzekeraar toe dat hij vanaf drie of meer schademeldingen in drie jaar tijd het aantal schademeldingen volgt en dat hij verzekerden waarschuwt door vooraf meerdere berichten te sturen bij een verhoogd schadeverloop. Daarbij wordt het schadecoachings-proces van vier stappen gevolgd. Dit schadecoachingsbeleid is dus een nadere uitwerking van artikel 6 van de voorwaarden.

3.6 De consument voert verder aan dat hij door de waarschuwing van de verzekeraar zijn rechtsbijstandverzekering niet (meer) durft te gebruiken. De commissie ziet in wat de consument aanvoert geen grond om te oordelen dat het handelen van de verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar de brieven gestuurd met het oog op de zorgvuldigheid die hij in acht moet nemen bij een opzegging wegens schadeverloop. Zie ook artikel 6 van de voorwaarden. Met de brieven heeft de verzekeraar de consument voldoende ingelicht over het mogelijk verlagen van de schadefrequentie en gelegenheid geboden zijn schadeverloop te wijzigen.

3.7 Uit de brief van 15 mei 2025 volgt ook niet dat de verzekeraar bij een nieuw verzoek om rechtsbijstand voor 27 januari 2027 kan besluiten om zijn rechtsbijstandverzekering te beëindigen. Daar blijkt wel dat eventuele gevolgen bij een nieuw rechtshulpverzoek, afhangen van het soort rechtshulp waarvan de consument gebruik maakt. De brief van 15 mei 2025 laat dus ruimte over voor een beoordeling op basis van de omstandigheden van het geval. De verzekeraar bevestigt in de dupliek ook dat de rechtsbijstandverzekering bij een nieuw rechtsbijstandverzoek voor 27 januari 2027 nog niet zal worden beëindigd.

3.8 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond en zullen zijn vorderingen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

## 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 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 - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

**6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?**

(...)

**Als wij een schade hebben betaald.**
**(...)**

- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stop.
  - Bijvoorbeeld omdat een verzekerde te veel schades meldde en wij hiervoor vooraf waarschuwden.

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW)**

1 Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2 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.