Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0550

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MM, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering van de consument per 1 juni 2025 beëindigd vanwege zijn beslissing om niet langer zelf, rechtstreeks verzekeringen aan te bieden. De consument is het niet eens met de beëindiging van de rechtsbijstandverzekering. De commissie is van oordeel dat tussen partijen sprake is van een contract voor onbepaalde tijd. Op grond van artikel 11 van de voorwaarden kan de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering in vijf gevallen opzeggen maar de verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering niet op grond van een deze gevallen opgezegd. Daarnaast is het de commissie niet gebleken dat er sprake is van een voldoende zwaarwegende grond voor opzegging. De commissie oordeelt daarom dat de rechtsbijstandverzekering niet rechtsgeldig is opgezegd.

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 stukken die de consument per e-mail van 5 maart 2025 aan Kifid heeft verstrekt en 5) de pleitnota van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mr. [naam 1], advocaat, en mr. [naam 2], advocaat.

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 sinds 9 mei 2018 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar. Bij e-mail van 23 augustus 2022 heeft de verzekeraar de consument erop gewezen dat hij bovengemiddeld vaak een beroep op de rechtsbijstandverzekering heeft gedaan. Sinds 9 mei 2018 zijn er 14 rechtshulpverzoeken ingediend. De verzekeraar heeft de consument erop gewezen dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering moet aanpassen als de consument te veel gebruik blijft maken van de rechtsbijstandverzekering.

2.2 De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering per 29 augustus 2022 opgezegd. In de royementsverklaring van de verzekeraar van 1 september 2022 staat voor zover relevant:

> "(...)
> Betreft : royement per 29 augustus 2022
> Reden afgifte : Royement contract voor onbepaalde tijd
> (...)"

2.3 De rechtsbijstandverzekering is uiteindelijk niet geroyeerd. Op het polisblad van 8 september 2022 staat:

> *"(...)*
> *Product : DAS voor Particulier eigen bijdrage € 600*
> *Ingangsdatum : 9 mei 2018*
> *Contractduur : Dagelijks opzegbaar contract met een opzegtermijn van een maand*
> *Aanghangselnummer : 7*
> *Wijzigingsdatum : 29 augustus 2022*
> *Reden afgifte : Prolongatie*
> *(...)*
> *Hoofdpremievervaldatum : 1 juni 2023*
> *Eerstvolgende premievervaldatum : 1 november 2022*
> *(...)*
> ***Voorwaarden en clausules***
> *De volgende voorwaarden en clausules zijn van toepassing:*
> *• Algemene polisvoorwaarden (10-2020)*
> *(...)"*

2.4 Op het polisblad van 29 april 2023 staat voor zover relevant:

"(...)

Product	*: DAS voor Particulier eigen bijdrage € 600*
Ingangsdatum	*: 9 mei 2018*
Contractduur	*: Dagelijks opzegbaar contract met een opzegtermijn van een maand*
Aanghangselnummer	*: 8*
Wijzigingsdatum	*: 1 juni 2023*
Reden afgifte	*: Prolongatie met automatische incasso*

(...)

Hoofdpremievervaldatum	*: 1 juni 2024*
Eerstvolgende premievervaldatum	*: 1 juli 2023*

(...)

Voorwaarden en clausules

De volgende voorwaarden en clausules zijn van toepassing:

• Algemene polisvoorwaarden (10-2020)

(...)"

2.5 Op het polisblad van 4 mei 2024 staat voor zover relevant:

"(...)

Product	*: DAS voor Particulier eigen bijdrage € 600*
Ingangsdatum	*: 9 mei 2018*
Contractduur	*: Dagelijks opzegbaar contract met een opzegtermijn van een maand*
Aanghangselnummer	*: 9*
Wijzigingsdatum	*: 1 juni 2024*
Reden afgifte	*: Prolongatie met automatische incasso*

(...)

Hoofdpremievervaldatum	*: 1 juni 2025*
Eerstvolgende premievervaldatum	*: 1 juli 2024*

(...)

Voorwaarden en clausules

De volgende voorwaarden en clausules zijn van toepassing:

• Algemene polisvoorwaarden (10-2020)

(...)"

2.6 Op een uitdraai van Mijn DAS staat:

> *"(...)*
> ***Product***
> *DAS voor Particulier eigen bijdrage € 600*
> ***Ingangsdatum***
> *09-05-2018*
> ***Vervaldatum***
> *31-12-8888*
> *(...)*
> ***Premievervaldatum***
> *01-01-2025*
> ***Hoofdpremievervaldatum***
> *01-06-2025*
> *(...)"*

2.7 Op 10 september 2024 heeft de verzekeraar de consument geschreven dat de consument na de e-mail van augustus 2022 nog drie zaken bij de verzekeraar heeft gemeld en dat de consument ver bovengemiddeld gebruik maakt van de rechtsbijstandverzekering. Als de consument te veel gebruik blijft maken van de rechtsbijstandverzekering zal de verzekeraar de verzekering aanpassen. De verzekeraar wijst erop dat dat ook kan betekenen dat hij de verzekering beëindigt.

2.8 In de brief van de verzekeraar van 13 november 2024 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Wij willen je informeren over een belangrijke wijziging met betrekking tot je rechtsbijstandverzekering DAS voor Particulier eigen bijdrage € 600 met polisnummer*
> *(...)*
>
> ***Beëindiging van je verzekering***
> *Wij stoppen met het verzekeringsproduct dat je momenteel bij ons hebt. DAS zegt per 01-06-2025 je rechtsbijstandverzekering op. Vanaf dit moment ben je niet meer verzekerd voor juridische hulp. DAS heeft een aantal jaren geleden ervoor gekozen dat het niet meer mogelijk is direct een verzekering af te sluiten. DAS biedt enkel nog via een onafhankelijk intermediair een verzekering aan. Wij hechten belang aan een passend advies dat aansluit op jouw persoonlijke situatie.*
> *(...)*
> ***Direct je verzekering opzeggen?***
> *Als DAS de verzekering opzegt, dien je dit te melden bij het afsluiten van een nieuwe verzekering. Dit kan mogelijk invloed hebben op een nieuwe aanvraag. Om dit te voorkomen adviseren we je zelf de verzekering op te zeggen.*
> *(...)"*

2.9 De consument is het niet eens met de beëindiging van zijn rechtsbijstandverzekering. Hij heeft daarom een klacht ingediend bij de verzekeraar. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert voortzetting van zijn rechtsbijstandverzekering per 1 juni 2025 en schadevergoeding van de verzekeraar. In zijn pleitnota stelt de consument dat het handelen van de verzekeraar heeft geleid tot aanzienlijke stress, onzekerheid, juridische kosten (o.a. advocaatkosten), tijdverlies, reis- en parkeerkosten, verloren verlofuren en negatieve energie. Het gaat om geleden en toekomstige materiele en immateriële schade. De consument voert hiervoor de volgende argumenten aan.

2.11 De verzekeraar kan niet zomaar de rechtsbijstandverzekering die voor onbepaalde tijd loopt beëindigen. De consument verwijst hierbij naar de door hem overgelegde correspondentie, die betrekking heeft op het royement in 2022 dat uiteindelijk niet is uitgevoerd. Daaruit is af te leiden dat de verzekeraar eerder uitging van een rechtsbijstandverzekering voor onbepaalde tijd en een vervaldatum van “31-12-8888”.

2.12 Volgens de verzekeraar biedt hij sinds een aantal jaren enkel rechtsbijstandverzekeringen aan via een intermediair, maar de consument begrijpt dan niet hoe het kan dat zijn rechtsbijstandverzekering elk jaar is verlengd. Als de consument zijn rechtsbijstand-verzekering opzegt, kan hij vanwege zijn schadeverloop de komende vijf tot tien jaar geen nieuwe rechtsbijstandverzekering afsluiten bij een andere verzekeraar. De consument heeft geprobeerd om via een tussenpersoon een rechtsbijstandverzekering van de verzekeraar af te sluiten maar hij moest dan ook zijn andere verzekeringen bij de tussenpersoon onder-brengen. Dit wil de consument niet omdat hij tevreden is over zijn huidige verzekeringen. Verder voert de consument aan dat de premies, eigen risico, clausules, algemene en aanvullende voorwaarden nadeliger voor hem en zijn partner zullen uitpakken. Vooral zijn schadeverloop maakt de kans op acceptatie bij een nieuwe verzekeraar zeer klein en bij eventuele acceptatie zal de premie beduidend hoger liggen.

2.13 In zijn pleitnota klaagt de consument erover dat de verzekeraar het Keurmerk Klantgericht Verzekeren op het verweerschrift heeft afgebeeld terwijl dat keurmerk sinds 1 oktober 2020 niet meer bestaat. De consument vindt dit misleidend en in strijd met de vereisten van eerlijke voorlichting.

Het verweer

2.14 De verzekeraar voert aan dat hij al eerder de keuze heeft gemaakt om niet langer zelf, rechtstreeks verzekeringen aan te bieden. Als gevolg daarvan heeft hij zijn lopende bestand afgebouwd en de rechtsbijstandverzekering van de consument beëindigd.

2.15 Bij de beëindiging heeft de verzekeraar een opzegtermijn van ruim zes maanden gehanteerd zodat de consument ruim de tijd heeft om elders een andere rechtsbijstand-verzekering af te sluiten. De consument had ook de mogelijkheid om via een tussenpersoon elders een rechtsbijstandverzekering af te sluiten maar hij wilde niet zijn andere verzekeringen bij de tussenpersoon onderbrengen. Dat is dan het gevolg van zijn eigen keuze.

2.16 De verzekeraar heeft ook geen invloed op de voorwaarde van een assurantiebemiddelaar om meerdere verzekeringen bij hem onder te brengen. De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering niet opgezegd vanwege het schadeverloop. Hij heeft de verzekering opgezegd omdat hij niet langer rechtstreeks verzekeringen – zoals de rechtsbijstandverzekering van de consument – aanbiedt. De verzekeraar is gestopt met het rechtstreeks aanbieden van verzekeringen. De verwijzing van de consument naar een vervaldatum "31-12-8888" maakt dat niet anders. Deze datum is een fictieve datum en de verzekeraar is bevoegd om de rechtsbijstandverzekering tegen de overeengekomen hoofdpremievervaldatum van 1 juni 2025 te beëindigen.

2.17 De verzekeraar is op grond van artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) en het beginsel van contractsvrijheid bevoegd om de rechtsbijstandverzekering te beëindigen. Hij verwijst hierbij ook naar een uitspraak van de rechtbank Den Haag van 28 maart 2019.[1] Er is geen sprake van een situatie die in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering mag beëindigen per 1 juni 2025. De commissie is gelet op de omstandigheden die zich in deze zaak voordoen van oordeel dat de verzekeraar niet over mocht gaan tot beëindiging per 1 juni 2025 en licht dit oordeel hierna toe.

Geen beëindiging per 1 juni 2025

3.2 De consument stelt onweersproken dat sprake is van een rechtsbijstandverzekering voor onbepaalde tijd. Van een hoofdpremievervaldatum van 1 juni 2025 kan gelet op artikel 11 van de toepasselijke Algemene polisvoorwaarden (10-2020) (hierna: de voorwaarden), waarin is bepaald dat de rechtsbijstandverzekering na een vaste periode wordt voortgezet voor onbepaalde tijd, geen sprake zijn. Dit betekent dat de verzekeraar de rechtsbijstand-verzekering niet mag opzeggen op grond van art 7:941 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).

[1] Rb. Den Haag 28 maart 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:4086, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.3 Het gaat hier dus om de opzegging van een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Het toetsingskader voor de rechtsgeldigheid van een opzegging van een dergelijke overeenkomst wordt gevormd door de van toepassing zijnde voorwaarden en de eisen van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 BW.

3.4 In artikel 11 van de voorwaarden, onder het kopje "**Das wil uw verzekering opzeggen**", is bepaald dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering in vijf gevallen kan opzeggen. Niet is gebleken dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering op grond van een van deze gevallen heeft opgezegd. De commissie stelt daarom vast dat de verzekeraar in dit geval geen gebruik heeft gemaakt van zijn contractuele opzeggingsbevoegdheid. De volgende vraag die voorligt is of de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het onderhavige geval meebrengen dat opzegging slechts mogelijk was indien daarvoor een voldoende zwaarwegende grond bestond[2] of dat een bepaalde opzegtermijn in acht moest worden genomen dan wel dat de opzegging gepaard moest gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding.[3]

3.5 De verzekeraar voert aan dat hij ervoor heeft gekozen om verzekeringen niet langer rechtstreeks aan te bieden en dat als gevolg van die keuze het lopende bestand wordt afgebouwd. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de verzekeraar verklaard dat de rechtsbijstandverzekeringen, zoals die van de consument, nog wel door hem als verzekeraar worden aangeboden maar alleen via een intermediair. Dit is, volgens de verzekeraar een zakelijke beslissing geweest. Een verdere toelichting op deze beslissing heeft de verzekeraar niet gegeven. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar zijn zwaarwegend belang bij de opzegging van de rechtsbijstandverzekering buiten de gevallen die staan in artikel 11 van de voorwaarden niet (voldoende) onderbouwd. Het is de commissie daarom niet gebleken dat er sprake is van een voldoende zwaarwegende grond voor opzegging. De verzekeraar voert verder nog aan dat hij een lange opzegtermijn heeft gehanteerd, maar in deze zaak is de opzegging zelf niet rechtsgeldig. Dat kan niet gerepareerd worden met een langere opzegtermijn.

3.6 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de verzekeraar, gelet op het feit dat hij het onderhavige verzekeringsproduct via intermediairs blijft aanbieden, zich nog had kunnen inspannen om de consument bij een intermediair onder te brengen zodat de consument hetzelfde product kan blijven afnemen en om de nadelige gevolgen voor hem te bepreken.

Tuchtraad

3.7 In zijn pleitnota verzoekt de consument de voorzitter van de Geschillencommissie om zijn klacht, over de manier waarop hij en zijn partner als jarenlange klanten door de verzekeraar in de afgelopen periode zijn behandeld, voor te leggen aan de Tuchtraad Verzekeraars.

---

[2] Zie ook HR 3 december 1999, ECLI:NL:HR:1999:AA3821, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie ook GC Kifid nrs. 2019-333 en 2020-787, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie zal deze klacht en de klacht over het afbeelden van de het Keurmerk Klachtgericht Verzekeren voorleggen aan de voorzitter van de Geschillencommissie met de vraag of zij aanleiding ziet de zaak door te verwijzen naar de Tuchtraad Verzekeraars.

Slotsom

3.8 De slotsom is dat de opzegging van de rechtsbijstandverzekering niet rechtsgeldig is. Dit betekent dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering niet mag beëindigen per 1 juni 2025. De vordering tot schadevergoeding, materieel en immaterieel, heeft de consument niet voldoende geconcretiseerd en onderbouwd en zal daarom worden afgewezen. Verder overweegt de commissie conform haar vaste lijn aan uitspraken dat een vergoeding voor door de consument bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[4] Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie:

a) beslist dat de rechtsbijstandverzekering niet rechtsgeldig is opgezegd;
b) wijst het meer of anders gevorderde 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

[4] Zie ook GC Kifid nrs. 2022-0263, 2022-0715 en 2024-0875, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage -Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

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.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 940

1. Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Algemene polisvoorwaarden 10-2020 Rechtsbijstandverzekeringen DAS

11. Begin en einde van de verzekering

U bent verzekerd vanaf het moment dat DAS uw verzekeringsaanvraag heeft goedgekeurd. Op uw polisblad leest u wanneer uw verzekering begint en eindigt. Dit is belangrijk. Als u de looptijd van uw verzekering weet, dan weet u ook of u nog steeds verzekerd bent. De looptijd van uw verzekering bepaalt ook hoe u de verzekering kunt stopzetten of hoe DAS dit kan doen. U kunt uw verzekering voor een vaste periode (bijvoorbeeld een of drie jaar) hebben afgesloten. Na deze periode wordt uw verzekering dan voor onbepaalde tijd voortgezet.

(...)
Das wil uw verzekering opzeggen
Ook DAS mag uw verzekering opzeggen. Dit doet DAS altijd schriftelijk en, behalve bij opzegging bij niet betalen van de premie, altijd ten minste twee maanden voordat de verzekering wordt beëindigd. De verzekering eindigt dan op de datum die in het bericht van DAS staat. In de volgende gevallen kan DAS uw verzekering opzeggen:

1. Als u juridische hulp van DAS krijgt volgens uw verzekering. Dan mag DAS de verzekering met een opzegtermijn van twee maanden opzeggen. DAS moet dit wel doen binnen twee maanden nadat u DAS om juridische hulp heeft gevraagd. Geeft DAS u dan nog juridische hulp? Dan zet DAS deze hulp voort volgens de eerdere dekking van uw verzekering.

2. Als u bij het afsluiten van de verzekering of tijdens de duur van de verzekering niet alle vragen volledig en naar waarheid heeft beantwoord of als u onjuiste informatie aan DAS heeft gegeven. Dan zal DAS de verzekering opzeggen als u DAS bewust wilde misleiden. Of als DAS deze verzekering niet had willen afsluiten of voortzetten als DAS alle informatie wél zou hebben gehad.

3. Als u bewust onjuiste informatie heeft gegeven bij een vraag om juridische hulp.

4. Als DAS vindt dat het risico voor haar in redelijkheid onaanvaardbaar hoog is. Het aantal conflicten dat u heeft gemeld kan hierbij een rol spelen. Voordat DAS uw verzekering opzegt, onderzoekt DAS eerst of er nog andere mogelijkheden zijn om het risico voor DAS minder hoog te maken. Bijvoorbeeld door u voortaan voor bepaalde conflicten geen juridische hulp meer te geven. Is dat geen oplossing? Dan zullen wij uw verzekering opzeggen.

5. Als u uw premie niet, niet op tijd of niet geheel betaalt. In dat geval kan DAS de verzekering opzeggen en eindigt de verzekering op de datum waarop de premie betaald had moeten worden.