

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0064**

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

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 24 januari 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Klacht van      | De consument                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tegen           | Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de hoogte van het kostenmaximum dat de uitvoerder hanteert voor twee conflicten die hij vóór 8 mei 2023 op zijn rechtsbijstandverzekering heeft gemeld. De consument vindt dat voor de twee conflicten het kostenmaximum van € 60.000,- geldt, omdat dit volgt uit het nieuwe polisblad en de nieuwe verzekeringsvoorwaarden die de consument op 8 mei 2023 heeft ontvangen. De commissie is van oordeel dat op de behandeling van de conflicten het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn die op het moment van het ontstaan en melden van de conflicten gelden. Op de conflicten zijn daarom het oude polisblad en de oude verzekeringsvoorwaarden van toepassing. Op grond daarvan geldt een kostenmaximum van € 30.000,-. 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 en de klachtbrief 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. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de gevolmachtigde van de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder.
- 2.2 Op 24 februari 2017 heeft de consument beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een erfrechtelijk conflict. De uitvoerder heeft voor de behandeling van de zaak een externe advocaat ingeschakeld en daarbij een kostenmaximum van € 30.000,- gehanteerd.
- 2.3 Op 13 maart 2023 heeft de consument weer een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan, dit keer voor een conflict over de aankoop van een vakantiewoning. Ook voor deze zaak heeft de uitvoerder een externe advocaat ingeschakeld en een kostenmaximum gehanteerd van € 30.000,-.
- 2.4 In de brief van de gevolmachtigde van de verzekeraar aan de consument van 8 mei 2023 staat voor zover relevant:

*"(...)*

*Op 16 juni 2023 verlengen wij uw ZekerheidsPakket Particulieren. Wij zijn blij dat u ook aankomend jaar weer klant bij ons bent.*

*(...)*

***De premie van uw ZekerheidsPakket***

*Met ingang van de verlenging van uw ZekerheidsPakket kan de premie van één of meerdere verzekering(en) in uw pakket wijzigen als gevolg van indexering, inflatie en/of een verhoogde schadelast. Op het pakketblad staat per verzekering de premie voor het komende verzekeringsjaar vermeld.*

*(...)*

- 2.5 Op het polisblad van 8 mei 2023 staat voor zover relevant:

*"(...)*

***Polisblad ZekerheidsPakket Particulieren***

*(...)*

| <b><i>Rechtsbijstand Particulier</i></b> | <b><i>Polisnummer [...]</i></b> |
|------------------------------------------|---------------------------------|
|------------------------------------------|---------------------------------|

|                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| <i>Gezinssamenstelling</i> | <i>Gezin zonder kind(eren)</i> |
|----------------------------|--------------------------------|

|                  |            |
|------------------|------------|
| <i>Franchise</i> | <i>€ 0</i> |
|------------------|------------|

|                      |                                         |
|----------------------|-----------------------------------------|
| <i>kostenmaximum</i> | <i>€ 60.000 voor externe rechtshulp</i> |
|----------------------|-----------------------------------------|

*(...)"*

- 2.6 De consument vindt dat de uitvoerder in beide zaken een onjuist kostenmaximum hanteert. Hij vindt dat de uitvoerder per zaak een kostenmaximum van € 60.000,- moet hanteren, omdat dit kostenmaximum op het polisblad van 8 mei 2023 staat vermeld. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen. Daarom heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert dat de uitvoerder voor zowel het erfrechtelijk conflict als het conflict over de aankoop van een vakantiewoning twee kostenmaxima van € 60.000,- moet hanteren. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.8 In juni 2023 is alleen het kostenmaximum verhoogd naar € 60.000,-. De voorwaarden zijn toen niet gewijzigd. Noch uit de wet noch uit de voorwaarden volgt dat een aanpassing van het kostenmaximum niet geldt voor lopende zaken. Toen de consument in mei 2023 de brief van de gevolmachtigde ontving, had hij ook de mogelijkheid om de rechtsbijstandverzekering op te zeggen. De consument heeft dit toen niet gedaan waarna de premie van de rechtsbijstandverzekering is aangepast. Hij heeft ervoor gekozen de rechtsbijstandverzekering voort te zetten en hij ging ervan uit dat alle verzekerde bedragen zijn aangepast, inclusief het kostenmaximum.
- 2.9 Inmiddels is in beide zaken het kostenmaximum van € 30.000,- bereikt waardoor de consument de kosten die daarboven uitstijgen zelf heeft moeten betalen. En dat vindt de consument niet terecht.

#### *Het verweer*

- 2.10 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 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder voor elk van de twee conflicten een kostenmaximum van € 60.000,- moet hanteren. Deze beoordeling vindt plaats aan de hand van de geldende verzekeringsovereenkomst. Het polisblad en de voorwaarden zijn onderdeel van de geldende overeenkomst. Daarin staat namelijk wat partijen over onder andere het kostenmaximum hebben afgesproken.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat voor het erfrechtelijk conflict en voor het conflict over de aankoop van de vakantiewoning twee kostenmaxima gelden. Wat partijen verdeeld houdt, is de hoogte van het kostenmaximum dat voor de conflicten geldt. De consument vindt dat het kostenmaximum van € 60.000,- geldt. Met de brief van de gemachtigde van de verzekeraar en het daarbij gevoegde polisblad van 8 mei 2023 is het kostenmaximum verhoogd van € 30.000,- naar € 60.000,-.

De uitvoerder deelt het standpunt van de consument niet. Hij is van mening dat voor beide conflicten het kostenmaximum € 30.000,- bedraagt.

- 3.3 De commissie volgt de consument niet in zijn standpunt dat voor elk van beide conflicten een kostenmaximum van € 60.000,- moet worden gehanteerd. In lijn met eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening<sup>1</sup> is de commissie van oordeel dat op de behandeling van de zaken die voorwaarden van toepassing zijn die op het moment van het ontstaan en melden van de conflicten gelden. Dit geldt ook voor het polisblad dat met de voorwaarden deel uitmaakt van de geldende verzekerings-overeenkomst. Dat na de melding van de conflicten andere – voor de consument gunstiger – voorwaarden zijn gaan gelden, verandert dat niet. Bovendien zou de redenering van de consument, zoals de uitvoerder stelt, ertoe kunnen leiden dat een verzekeraar voor lopende zaken ook wijzigingen kan doorvoeren in het nadeel van een verzekerde. En dat ligt niet voor de hand.
- 3.4 De consument voert verder nog aan dat niet expliciet in de voorwaarden of in de wet staat vermeld dat een wijziging (naar een hoger kostenmaximum) niet voor lopende zaken geldt. De commissie kan begrijpen dat de verzekeraar de consument hier duidelijker over had kunnen informeren, maar dit punt kan gelet op het voorgaande niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument.
- 3.5 De slotsom is dat de uitvoerder niet kan worden verplicht om voor het erfrechtelijk conflict en het conflict over de aankoop van de vakantiewoning een kostenmaximum van € 60.000,- te hanteren. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

---

<sup>1</sup> Zie nrs. GC 2017-212, 2020-657 en 2024-0088, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)