Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0382

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, 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	Gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk niet-bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand in een erfrechtelijk conflict heeft afgewezen. Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de uitvoerder alsnog dekking verleend. De consument wil dat de commissie bevestigt dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand aanvankelijk ten onrechte heeft afgewezen. Ook wil de consument dat de uitvoerder excuses aanbiedt en toezegt dat hij er in andere zaken prudenter mee zal omgaan. De commissie is van oordeel dat de consument geen belang meer heeft bij de verklaring voor recht, omdat de uitvoerder inmiddels dekking heeft verleend. Dit klachtonderdeel is niet behandelbaar. Ook de gevorderde toezegging tot prudenter handelen is niet behandelbaar, omdat die ziet op een algemeen belang en daarvoor is de procedure bij Kifid niet bedoeld. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen van de consument af.

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; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende berichten van de consument.

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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft de uitvoerder op 6 mei 2025 om rechtsbijstand verzocht in een erfrechtelijk conflict. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand na een herbeoordeling in de e-mail van 6 augustus 2025 afgewezen, omdat de consument (nog) niet had aangetoond dat sprake was van een conflict.

2.2 De consument heeft op 9 september 2025 over de afwijzing een klacht bij de uitvoerder ingediend. De uitvoerder heeft de klacht bij brief van 29 september 2025 afgewezen omdat de executeur op dat moment nog bezig was met de inventarisatie van de nalatenschap, zodat nog niet duidelijk was dat sprake was van een conflict.

2.3 Nadat de consument een klacht bij Kifid had ingediend, heeft de uitvoerder bij brief van 17 december 2025 voorlopige dekking verleend voor de verschillende conflicten en bij brief van 17 februari 2026 heeft hij hiervoor definitieve dekking verleend.

De klacht en de vorderingen

2.4 De consument klaagt erover dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. In het klachtformulier heeft de consument dekking gevorderd voor het erfrechtelijke conflict. De consument heeft die vordering niet langer gehandhaafd nadat de uitvoerder voor dit conflict dekking heeft verleend. De consument wil wel dat de commissie bevestigt dat dat de uitvoerder al direct op grond van de voorwaarden dekking had moeten bieden, omdat een "*conflict of wording/conflict of terms*" ook een conflict is in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. De consument vordert ook dat de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een advocaat uitbesteedt zonder dat dit ten laste komt van het kostenmaximum. Daarnaast vindt de consument dat de uitvoerder zijn dossier niet goed heeft behandeld. Hij vordert een verklaring voor recht dat de uitvoerder zijn dossier volledig heeft 'mishandeld'. Verder moet de uitvoerder zijn excuses aanbieden omdat duidelijk is dat de afwijzing in eerste instantie niet terecht was en moet de uitvoerder een toezegging doen dat hij hier in andere dossiers meer prudent mee zal omgaan.

Het verweer

2.5 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De consument heeft geen belang meer

3.1 De consument verlangt dat de commissie verklaart dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand al meteen op grond van de verzekeringsvoorwaarden had moeten accepteren. Volgens de consument is namelijk sprake van een conflict tussen twee notariële akten (schenking en testament) en heeft de executeur testamentair een onrechtmatige vordering op de consument. Daarnaast is de consument van mening dat de beslissing van de uitvoerder om het initiële verzoek om rechtsbijstand af te wijzen niet op basis van de in de voorwaarden vermelde afwijzingsgronden is gebaseerd.

3.2 Uit vraag 15 van het Reglement van Kifid volgt dat Kifid klachten behandelt naar Nederlands recht. In artikel 3:303 Burgerlijk Wetboek staat dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.[1] Vast staat dat de uitvoerder dekking heeft verleend en het gemelde conflict van de consument in behandeling heeft genomen. De consument vordert een verklaring voor recht maar hij heeft niet onderbouwd welk belang hij heeft bij deze vordering. Daarnaast heeft hij aan die verklaring voor recht ook geen andere vordering gekoppeld, zoals bijvoorbeeld een vordering tot vergoeding van schade die hij daardoor heeft geleden. Dit brengt mee dat de consument geen belang meer heeft bij een verklaring voor recht. De commissie verklaart dit klachtonderdeel niet behandelbaar.

Van een uitbesteding van de behandeling is (nog) geen sprake

3.3 In beginsel verlenen de eigen juristen van de uitvoerder de rechtsbijstand die de verzekerde nodig heeft. Alleen als een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden, kan de verzekerde een beroep doen op de vrije advocaatkeuze. Dit staat in artikel 4.7 van de voorwaarden VP RB 2020-01 en is gebaseerd op Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en de jurisprudentie. Omdat (nog) geen sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om de behandeling aan een externe advocaat over te dragen, mogen afwijzen.

Mishandeling van de zaak

3.4 De consument stelt dat de uitvoerder zijn dossier volledig heeft ‘mishandeld’ door onder meer het verzoek om rechtsbijstand op basis van een vage definitie en niet in de voorwaarden opgenomen afwijzingsgronden af te wijzen; een gebrek aan kennis van de eigen verzekeringsvoorwaarden, relevante uitspraken en wet- en regelgeving; het gebruik van oneigenlijke argumentatie en het onnodig traineren van de zaak.

[1] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Daarnaast hebben meerdere personen langs elkaar gewerkt en heeft de consument lang moeten wachten op telefonisch contact en een reactie van de uitvoerder. De uitvoerder betwist de stelling van de consument dat hij het dossier heeft mishandeld.

3.5 De commissie overweegt dat de door de consument genoemde aspecten die betrekking hebben op de afwijzing van het verzoek om rechtsbijstand, samenhangen met de initiële klacht dat de uitvoerder niet direct dekking heeft verleend voor het gemelde conflict. De commissie heeft hiervoor bij 3.3 al geoordeeld dat zij niet zal oordelen of de uitvoerder al dan niet direct dekking had moeten verlenen. Ook voor deze vordering geldt dat de consument geen belang heeft, zodat de commissie dit klachtonderdeel niet inhoudelijk zal behandelen.

3.6 De andere in 3.4 genoemde klachten van de consument zien op de wijze waarop medewerkers van de uitvoerder hebben gehandeld/gecommuniceerd. Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de stukken van het dossier niet dat de uitvoerder de behandeling van de zaak heeft getraineerd. Daarnaast heeft de consument tegenover de betwisting door de uitvoerder onvoldoende onderbouwd op welke wijze de handelwijze van de uitvoerder tot de gestelde mishandeling van de zaak heeft geleid. Dit klachtonderdeel is naar het oordeel van de commissie ongegrond.

Excuses

3.7 De consument vordert ook dat de uitvoerder zijn excuses aanbiedt. De commissie overweegt dat de uitvoerder in de brief van 8 september 2025 zijn excuses heeft aangeboden, omdat de consument niet tevreden is over de dienstverlening. Dit is naar het oordeel van de consument voldoende. De consument heeft geen belang meer bij zijn vordering.

Prudent handelen in andere zaken

3.8 De consument vordert dat de uitvoerder toezegt dat hij in andere zaken prudent zal handelen. Kifid behandelt echter alleen klachten in individuele gevallen over concrete geschillen. Mocht de consument, of een andere consument, in de toekomst of in een andere zaak belang hebben bij een uitspraak in een soortgelijke klacht, kan hij daarover op dat moment of in dat specifieke dossier een klacht indienen. De commissie is van oordeel dat ook dit klachtonderdeel niet behandelbaar is.

Conclusie

3.9 De uitvoerder verleent rechtsbijstand in het door de consument gemelde conflict. De commissie doet, bij gebrek aan belang, daarom geen uitspraak of de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand in eerste instantie mocht afwijzen. Dit geldt ook voor de vorderingen die zien op het aanbieden van excuses en de verklaring voor recht dat de uitvoerder het dossier heeft mishandeld door het verzoek om rechtsbijstand af te wijzen. Ook doet de commissie geen uitspraak over het handelen van de uitvoerder in andere zaken.

De vordering van de consument om de behandeling van de zaak aan een advocaat uit te besteden wordt afgewezen. Ook de klacht van de consument dat de uitvoerder zijn dossier op een andere manier heeft mishandeld is ongegrond.

4. De beslissing

De klachten van de consument zijn gedeeltelijk niet behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 wet- en regelgeving

Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Boek 3
Artikel 3:303 BW
Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.