Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1035

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Inshared, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, kantoorhoudend te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder en 4) de repliek van de consumenten.

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

De consumenten hebben een conflict met de gemeente naar aanleiding van overlast in hun straat. De consumenten hebben de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder heeft dat verzoek afgewezen op verschillende gronden, waaronder dat de gebeurtenis die aanleiding is voor het conflict vóór de ingangsdatum van de verzekering, 3 januari 2025, ligt. De consumenten zijn het niet eens met de afwijzing, omdat het conflict met de gemeente pas is ontstaan nadat zij de brief van 28 juli 2025 met het voornemen tot een gedragsaanwijzing van de gemeente ontvingen. De consumenten vorderen dan ook dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het geschil en de door hen te maken kosten, door de consumenten begroot op € 20.000,-, vergoedt. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De eerste oorzaak die heeft geleid tot het geschil met de gemeente ligt vóór de ingangsdatum van de verzekering op 3 januari 2025. Op grond van de voorwaarden[1] hebben de consumenten daarom geen recht op rechtsbijstand.[2] Uit het dossier blijkt dat de overlast in de staat van de consumenten al jaren voortduurt en de consumenten zeker sinds 2021 hierover met de gemeente in conflict zijn. De consumenten hebben zelfs een gerechtelijke procedure tegen de gemeente gevoerd over een brief uit 2021, waarin de gemeente heeft aangegeven dat zij geen poging meer zal ondernemen de burenruzie te beëindigen zolang de consumenten niet bereid zijn mee te werken aan een constructieve oplossing van het conflict. Ook blijkt uit de brief van de gemeente van 28 juli 2025 dat er meerdere pogingen tot mediation/bemiddeling (in de periode augustus 2024 – november 2024) door de gemeente aan het voornemen tot gedrags-aanwijzing zijn voorafgegaan. Deze pogingen tot bemiddeling/mediation hebben volgens de gemeente echter niet tot het stoppen van de overlast geleid, waardoor de gemeente zich genoodzaakt zag het voornemen tot gedragsaanwijzing (in de vorm van een last onder dwang-som) aan te kondigen. De commissie leidt hieruit af dat de gedragsaanwijzing en het daaruit voortvloeiende geschil met de gemeente niet uit het niets kwamen, maar dat het geschil voortvloeit uit verschillende oorzaken die al in de periode vanaf 2021 zijn ontstaan. Dit vond plaats vóór de ingangsdatum van de verzekering, zodat er op basis van de voorwaarden geen recht op rechtsbijstand bestaat. De uitvoerder mocht het verzoek van de consumenten daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.2 Voor de beoordeling van de klacht is art. 2.1 van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Nederlands en Europees consumentenrecht en oordeelt dat het beding daarmee niet in strijd is.

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/. 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/.

[1] Dit volgt uit artikel 2.1 van de voorwaarden, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie in dit kader HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 van de geschillencommissie 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

Bijzondere voorwaarden rechtsbijstandverzekering

2.1. Wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd?

U bent in de volgende gevallen niet verzekerd voor rechtsbijstand:

- Als het conflict ontstaat of dreigt te ontstaan voor de ingangsdatum van de dekking die u heeft gekozen. Op het verzekeringsoverzicht in uw digitale Verzekeringsmap staat de ingangsdatum van de dekking
- Als u wist of kon weten dat het conflict zou ontstaan bij het afsluiten van de dekking
- Zijn er meer oorzaken waardoor het conflict ontstaat? Dan moet de eerste oorzaak na de ingangsdatum van de dekking zijn ontstaan