

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0627

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	(De rechtsvoorganger van) ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen (de rechtsvoorganger van) ASR
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt het onterecht dat haar rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen over de WOZ-waarde van haar woning. De consument stelt dat zij bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering in 2003 expliciet tegen de adviseur van de rechtsvoorganger van ASR heeft aangegeven dat ze voor alles verzekerd wilde zijn maar dat dat verzoek niet is ingewilligd. Daarnaast stelt de consument dat zij in het verleden met de rechtsvoorganger van ASR heeft gebeld en dat tijdens die gesprekken steeds aan haar is bevestigd dat zij volledig was verzekerd. Ook stelt de consument dat DAS de zaak in behandeling had genomen. De commissie volgt de consument niet in haar stellingen. 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 en de klachtbrief van de consument en 2) het verweerschrift van ASR.
- 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 had in 2003 via een adviseur van de rechtsvoorganger van ASR een rechtsbijstandverzekering afgesloten. De rechtsvoorganger van ASR had de uitvoering van de rechtsbijstand overdragen aan ARAG SE (hierna: ARAG).

Op het polisblad van 17 mei 2023 staat voor zover relevant:

“(...)

*Aegon Rechtsbijstandverzekering*

*Per 1-11-2022 na verlenging van de verzekering*

- *Consument*

- *Verkeer*

- *Wonen*

- *Personen*

- *Arbeid en inkomen*

(...)”

- 2.2 Per 1 juli 2024 is de uitvoering van de rechtsbijstand aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (hierna: DAS) overgedragen.
- 2.3 Op 30 januari 2025 had de consument gebeld met ARAG omdat de gemeente haar bezwaar tegen de waardebeoordeling van haar woning in het kader van de Wet waardering onroerende zaken had afgewezen. ARAG heeft het rechtshulpverzoek van de consument afgewezen omdat de aanvullende dekking Fiscaal recht en vermogensbeheer niet is meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering.
- 2.4 De consument had daarna nog gebeld met de rechtsvoorganger van ASR, DAS, ARAG, ASR en haar (huidige) adviseur.
- 2.5 Hierna heeft de consument een klacht ingediend. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Vervolgens heeft de consument haar klacht ingediend bij Kifid.

#### *De klacht en de vorderingen*

- 2.6 De consument vindt het onterecht dat haar rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen over de WOZ-waarde van haar woning. Zij vordert van (de rechtsvoorganger van) ASR:
1. Vergoeding van de kosten van een advocaat voor rechtsbijstand in de bezwaar- en beroepsprocedure tegen de WOZ-waarde die op 26 februari 2025 is vastgesteld;
  2. Een kopie van een polisblad waarin fiscaal recht wél is opgenomen, zodat de consument kan vergelijken wat er ontbreekt;
  3. Een nieuw en correct polisblad waarin duidelijk wordt vermeld welke rechtsgebieden wel en niet verzekerd zijn;
  4. Duidelijkheid over waarom de consument niet op de hoogte is gesteld over de overgang naar de nieuwe uitvoerder en waarom de consument geen nieuw polisblad heeft ontvangen;
  5. Een verklaring waarom de rechtsvoorganger van ASR geen (inhoudelijke) reactie heeft gegeven;

6. Een verklaring waarom er geen inhoudelijk antwoord wordt gegeven op haar klacht. Daarnaast vordert de consument dat (de rechtsvoorganger van) ASR wordt verplicht tot een correcte registratie van haar gegevens en een zorgvuldige klachtbehandeling. Ter onderbouwing van haar vorderingen stelt de consument het volgende.

- 2.7 Bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering in 2003 heeft de consument expliciet tegen de adviseur van de rechtsvoorganger van ASR gezegd dat ze, om verrassingen te voorkomen, voor alles verzekerd wilde zijn. Haar werd verzekerd dat ze het meest uitgebreide pakket had en dat ze zich nergens zorgen over hoefde te maken. Gedurende de jaren heeft de consument regelmatig met de rechtsvoorganger van ASR gebeld om te controleren of de rechtsbijstandverzekering nog volledig was. Herhaaldelijk werd de consument bevestigd dat de rechtsbijstandverzekering compleet was en dat er geen aanpassingen nodig waren. Dat blijkt nu onjuist te zijn. Door de misleidende informatie, heeft de consument nagelaten om aanvullende dekkingen af te sluiten.
- 2.8 Op 30 januari 2025 heeft de consument geprobeerd om opheldering te krijgen bij de rechtsvoorganger van ASR, ARAG, DAS, haar (huidige) adviseur en ASR. Toen ontdekte de consument dat de uitvoering van de rechtsbijstand was ondergebracht bij DAS terwijl zij daar niet over was geïnformeerd. Verder heeft de (huidige) adviseur van de consument laten weten dat zij als huurder staat geregistreerd in het systeem. Toen de consument belde met DAS, had DAS de zaak aanvankelijk in behandeling genomen maar later werd de zaak doorgezet naar ARAG vanwege de datum van het geschil.
- 2.9 Het antwoord van ASR dat zij geen gesprekken kan terugvinden roept vragen bij de consument op over de zorgvuldigheid van de administratie en informatieverstrekking.
- 2.10 De consument vindt het opmerkelijk dat haar werd verzocht om een klacht tegen de rechtsvoorganger van ASR in te dienen terwijl ASR heeft gereageerd op de klacht. De consument heeft daarom vraagtekens bij de verantwoordelijkheid en afhandeling van de klacht.

*Het verweer*

- 2.11 ASR heeft verweer gevoerd 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 begrijpt dat de consument teleurgesteld is dat haar rechtsbijstandverzekering geen rechtshulp biedt voor geschillen over de WOZ-waarde van haar woning. Zij ging ervan uit dat ze voor alles verzekerd zou zijn maar kreeg te horen dat dat niet zo is. De commissie kan echter de vorderingen van de consument niet toewijzen. Hieronder legt zij uit waarom.

- 3.2 De commissie stelt voorop dat in de beoordeling rekening moet worden gehouden met artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daaruit volgt dat degene die stelt, bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij, ook moet bewijzen.
- 3.3 In dit geval stelt de consument dat zij bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering in 2003 expliciet tegen de adviseur van de rechtsvoorganger van ASR heeft aangegeven dat ze voor alles verzekerd wilde zijn maar dat dat verzoek niet is ingewilligd. Daarnaast stelt de consument dat zij in het verleden met de rechtsvoorganger van ASR heeft gebeld en dat tijdens die gesprekken steeds aan haar is bevestigd dat zij volledig was verzekerd. ASR betwist, onder verwijzing naar het polisblad, dat dit is besproken. Meer specifiek betwist ASR dat is toegezegd dat de consument de dekking Fiscaal recht en vermogensbeheer heeft afgesloten en daardoor recht heeft op rechtsbijstand voor het geschil over de WOZ-waarde. Verder betwist ASR dat DAS dekking heeft toegezegd voor het geschil omdat DAS telefonisch geen dekkingstoezeggingen doet.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de consument – ook desgevraagd – tegenover het gemotiveerde verweer van ASR geen begin van bewijs van haar stellingen heeft aangedragen. Zo heeft de consument niet nader geduid met welke medewerkers van de rechtsvoorganger van ASR zij heeft gebeld en op welke data die gesprekken hebben plaatsgevonden. Evenmin heeft de consument nader geconcretiseerd wat er met de medewerkers van de rechtsvoorganger van ASR is besproken. Er is daarom niet komen vast te staan dat de gesprekken hebben plaatsgevonden. Een onderbouwing van de vorderingen van de consument kan dit niet zijn.
- 3.5 De commissie kan de consument evenmin volgen in haar stelling dat zij als huurder staat geregistreerd in het systeem van (de rechtsvoorganger van) ASR. Uit de tijdlijn in de klachtbrief van de consument aan de rechtsvoorganger van ASR is af te leiden dat (de rechtsvoorganger van) ASR tijdens een telefoongesprek op 30 januari 2025 om 14.44 uur aan de consument heeft meegedeeld dat zij in het systeem van (de rechtsvoorganger van) ASR staat registreert als eigenaar van een koopwoning. Dit komt ook overeen met het polisblad van 4 november 2023 dat ASR bij haar verweer heeft overgelegd.
- 3.6 Uit het polisblad van 17 mei 2023, dat de consument heeft overgelegd, is niet af te leiden dat de dekking Fiscaal recht en vermogensbeheer is meeverzekerd. Het klachtdossier biedt evenmin aanknopingspunten om aan te kunnen nemen dat die dekking is meeverzekerd.
- 3.7 De consument voert verder nog aan dat DAS de zaak aanvankelijk in behandeling had genomen maar zij levert daarvoor geen concreet bewijs. Bovendien is uit de door de consument opgestelde tijdlijn af te leiden dat zij voor het telefonisch contact met DAS eerst telefonisch contact had met ARAG. Uit de tijdlijn volgt ook dat ARAG tijdens die telefoongesprekken al aan de consument had meegedeeld dat er geen dekking is voor het geschil over de WOZ-waarde omdat de dekking Fiscaal recht en vermogen niet is meeverzekerd.

- 3.8 De consument verwijt ASR dat zij niet is geïnformeerd over de overdracht van de uitvoering van de rechtsbijstand naar DAS per 1 juli 2024. ASR voert in haar verweer aan dat zij rechtsopvolger is onder algemene titel en dat zij de consument voor de overgangdatum per e-mail heeft geïnformeerd over de wijziging in de uitvoering van de rechtsbijstand. Daarnaast voert ASR aan dat zij de consument op 22 september 2024 per e-mail heeft geïnformeerd over de wijziging van verzekeraar. ASR heeft bij haar verweer ook een brief en een polisblad van 17 september 2024 gevoegd. Naar het oordeel van de commissie heeft ASR hiermee duidelijk uiteengezet hoe zij de consument heeft geïnformeerd over de wijzigingen. Naar aanleiding van de rechtsopvolging onder algemene titel, is het ook aan ASR om te reageren op de klacht van de consument. Wat hier verder ook van zij, deze klachtonderdelen kunnen niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consument.

#### *Conclusie*

- 3.9 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven. De klacht is ongegrond en de vorderingen moeten worden afgewezen.

## **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-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)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

#### Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.