Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0910

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder heeft voldaan aan de verplichtingen welke voortvloeien uit de verzekeringsvoorwaarden. Voor het onderhavige geval, waarin de consument het niet eens is met manier waarop zijn dossier behandeld wordt, geldt de geschillenregeling. De uitvoerder heeft aangeboden deze geschillenregeling toe te passen. De consument heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt. Tot meer was de uitvoerder jegens de consument niet gehouden. Dit leidt tot de conclusie dat de uitvoerder jegens de consument niet tekortgeschoten is. De uitvoerder is niet gehouden de geschillenregeling alsnog toe te passen nu het dossier door de uitvoerder al enkele maanden gesloten is en deze het dossier heeft mogen sluiten bij gebrek aan medewerking van de consument. 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 van de consument; 2) de door de consument toegestuurde verzekeringsvoorwaarden; 3) de aanvullende stukken van de consument; 4) het verweerschrift van de uitvoerder; 5) de repliek met nagestuurde bijlagen van de consument en 6) 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 De consument en de uitvoerder 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 verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen. Op de verzekering zijn van toepassing de voorwaarden 'Voorwaarden rechtsbijstandverzekering ABN AMRO Schadeverzekering N.V.' (hierna: de voorwaarden).

2.2 Op 23 oktober 2023 heeft de consument bij de uitvoerder een zaak gemeld betreffende geluidsoverlast. De consument heeft last van een laagfrequent geluid dat veroorzaakt wordt door het klimaatbeheersingssysteem van een politiebureau in de buurt.

2.3 Op 16 november 2023 heeft de consument van de uitvoerder het bericht ontvangen dat zijn dossier in behandeling is genomen. De uitvoerder heeft de consument laten weten dat het vanwege drukte even zou kunnen duren voordat een jurist contact met hem zou opnemen.

2.4 Op 1 december 2023 heeft de uitvoerder aan de consument gevraagd om in te stemmen met het uit handen geven van de zaak aan een samenwerkingspartner, te weten [naam]. De consument is hiermee akkoord gegaan zodat de zaak is overgedragen.

2.5 Op 9 februari 2024 heeft de consument aan de uitvoerder laten weten niet tevreden te zijn over de uitvoering door [naam]. Op 20 februari 2024 is vervolgens door partijen besloten dat de zaak verder behandeld zou worden door de uitvoerder.

2.6 Op 26 februari 2024 heeft een behandelaar van de uitvoerder telefonisch contact opgenomen met de consument. Op 5 maart 2024 heeft de behandelaar een juridische beoordeling naar de consument toegestuurd. De consument is erop gewezen dat hij zal moeten aantonen dat er sprake is van zodanige overlast dat deze als onrechtmatig kan worden bestempeld. De behandelaar vraagt de consument bewijsstukken toe te sturen.

2.7 De consument vindt dat de behandelaar de stukken niet goed heeft bestudeerd en onnodig uitzoekwerk bij de consument neerlegt. Op 18 maart 2024 dient de consument daarom een klacht in over de behandeling van zijn zaak.

2.8 Op 19 maart 2024 geeft de klachtbehandelaar aan de klacht niet terecht te vinden. Wel doet de klachtbehandelaar de consument een tweetal voorstellen om tot een oplossing te komen. Zo kan de consument ervoor kiezen het dossier door de huidige behandelaar verder te laten behandelen. Ook kan de consument kiezen voor een andere behandelaar.

2.9 De consument is het niet eens met de reactie van de klachtbehandelaar en vindt dat zijn klacht, gezien de korte tijdspanne, niet op de juiste manier behandeld is. De consument gaat niet in op de door de uitvoerder gedane voorstellen.

2.10 Op 22 maart 2024 geeft de klachtbehandelaar nogmaals aan dat de behandelaar heeft gedaan wat van een goed handelend rechtsbijstandsverzekeraar verwacht mag worden. De klachtbehandelaar herhaalt de eerder gedane voorstellen en vraagt de consument of hij zelf nog een andere oplossing voor ogen heeft.

2.11 De consument is het opnieuw niet eens met de reactie van de klachtbehandelaar, waarna de klachtbehandelaar de consument op 26 maart 2024 laat weten dat de klachten-procedure is doorlopen en de consument een klacht kan indienen bij Kifid.

2.12 Vervolgens geeft de consument aan de behandeling toch voort te willen laten zetten. Op 17 april 2024 biedt de uitvoerder de consument een drietal mogelijkheden aan om ervoor te zorgen dat de behandeling van het dossier voortgezet kan worden. Zo kan de consument ervoor kiezen alsnog de gevraagde informatie aan te leveren. Ook biedt de uitvoerder aan om een deskundige in te schakelen voor een geluidsmeting dan wel de geschillenregeling toe te passen.

2.13 Omdat de uitvoerder geen reactie van de consument op het voorstel ontvangt, stuurt de uitvoerder op 10 mei 2024 nogmaals een e-mail aan de consument met het verzoek op het voorstel te reageren.

2.14 Op 22 mei 2024 herhaalt de consument zijn klacht en stelt de behandelaar persoonlijk in gebreke. De behandelaar laat op 28 mei 2024 in een reactie aan de consument weten dat zij geen antwoord op haar vragen heeft ontvangen zodat er niet geconcludeerd kan worden dat er een redelijke kans op succes is in het dossier. De behandelaar herhaalt nogmaals het eerder gedane voorstel waarbij de consument kan kiezen uit het inschakelen van een deskundige en het toepassen van de geschillenregeling.

2.15 Op 13 juni 2024 laat de consument zijn ongenoegen weten en wil weten waarom er een deskundige ingeschakeld moet worden. Ook geeft de consument aan dat hij een klacht bij de directie, ABN AMRO en Kifid zal indienen als hij geen reactie ontvangt.

2.16 Op 17 juni 2024 bericht de behandelaar de consument dat zij in een cirkel blijven communiceren. De behandelaar verwijst naar haar eerdere berichten en geeft aan tot sluiting van het dossier te zullen overgaan.

2.17 Na de sluiting van het dossier heeft de consument in augustus 2025 contact opgenomen met de uitvoerder omdat hij het dossier graag digitaal wenst te ontvangen zodat de consument een klacht bij Kifid kan indienen.

2.18 Op 5 september 2024 heeft de uitvoerder het dossier digitaal aan de consument toegezonden. Vervolgens heeft de consument op 4 februari 2025 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.19 De consument vindt dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Hierdoor is het recht van de consument op zorgvuldige en deskundige rechtsbijstand geschonden. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.20 Volgens de consument heeft de uitvoerder onjuiste wet- en regelgeving toegepast door ten onrechte de nadruk te leggen op de algemene geluidsnormen zonder rekening te houden met de specifieke regels voor buiten opgestelde installaties. Ook heeft de uitvoerder de consument verkeerd geïnformeerd over de mogelijkheden tot het maken van bezwaar. Hierdoor is de kern van het probleem volgens de consument niet goed door de uitvoerder beoordeeld.

2.21 Daarnaast voert de consument aan dat de uitvoerder de belangen van de consument onvoldoende behartigd heeft omdat de uitvoerder heeft nagelaten om essentiële juridische en feitelijke argumenten aan te voeren, waardoor de kans op een effectieve handhaving volgens de consument ernstig verkleind is. Zo heeft de uitvoerder bij de gemeente niet aangedrongen op handhaving. De uitvoerder heeft de handhavingsmogelijkheden daarom niet voldoende benut volgens de consument.

2.22 De uitvoerder heeft door eerdergenoemde tekortkomingen niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener verwacht mag worden. Dit vormt volgens de consument een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de rechtsbijstandsovereenkomst. De consument vordert nakoming en wil dat er een juridisch bekwaam behandelaar op zijn zaak wordt gezet die er alles aan zal doen om het geschil op te lossen.

Het verweer

2.23 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument is teleurgesteld in de uitvoerder nu de behandeling van het dossier niet is gelopen zoals de consument gehoopt had. De commissie ziet zich gesteld voor de juridische vraag of de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. De commissie kan de vordering van de consument niet toewijzen. De commissie overweegt als volgt.

3.2 Op blad 5 van de voorwaarden is weergegeven wat de uitvoerder doet als een verzekerde rechtsbijstand aanvraagt. Onder 1 wordt vermeld dat de verzekerde de uitvoerder de informatie geeft die hij nodig heeft.

Ook wordt daar vermeld dat de uitvoerder soms van een verzekerde vraagt een rapport van een deskundige te overleggen om vast te stellen of er sprake is van een conflict. Omdat een rapport betreffende de geluidsoverlast ontbrak en de consument geen nadere bewijsmiddelen heeft overlegd, heeft de uitvoerder zich op het standpunt gesteld dat er geen redelijke kans is op succes. De consument is het niet eens met de conclusie van de uitvoerder. De uitvoerder heeft daarom aangeboden alsnog een deskundige in te schakelen dan wel om de geschillenregeling op blad 6 onder 6 van de voorwaarden toe te passen om het standpunt van de uitvoerder te toetsen. De consument heeft van deze mogelijkheden geen gebruik gemaakt.

3.3 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder heeft voldaan aan de verplichtingen onder de verzekering. Voor het onderhavige geval, waarin de consument het niet eens is met het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder, geldt blad 6 onder 6 van de voorwaarden: de geschillenregeling. De uitvoerder heeft aangeboden deze geschillenregeling toe te passen. De consument heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt. Tot meer was de uitvoerder jegens de consument niet gehouden. De commissie merkt volledigheidshalve op dat de consument achteraf geen beroep meer kan doen op de regeling, nu de consument geen gebruik heeft gemaakt van de aangeboden regeling en de uitvoerder het dossier reeds in juni 2024 heeft gesloten en heeft mogen sluiten bij gebrek aan medewerking van de consument.

3.4 Gelet op het voorgaande is van een tekortkoming uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering geen sprake.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder jegens de consument niet is tekortgeschoten. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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. 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden 'Voorwaarden rechtsbijstandverzekering ABN AMRO Schadeverzekering N.V.'

1. Wat doet ARAG als een verzekerde rechtsbijstand of mediation aanvraagt?

Heeft een verzekerde rechtsbijstand bij een conflict of mediation nodig? Dan meldt deze dit met toestemming van de verzekeringnemer altijd eerst aan ARAG. ARAG stelt dan vast wat er gebeurd is. Een verzekerde geeft ARAG de informatie die zij nodig heeft. Soms vraagt ARAG van een verzekerde een rapport van een deskundige om vast te stellen of er sprake van een conflict is. Toont het rapport dit aan? Dan vergoedt ARAG de kosten van het rapport.

Let op: zijn er meerdere belanghebbenden bij een conflict? Dan vergoedt ARAG alleen het evenredige deel van een verzekerde in de totale kosten. Of de andere belanghebbenden aan de actie deelnemen is hierbij niet van belang.

6. Wat gebeurt er als een verzekerde het niet eens is met de aanpak van zijn conflict?

ARAG, de advocaat of een andere juridische specialist bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met de verzekerde. Hiervoor geldt het volgende:

Is de verzekerde het niet eens met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan vraagt ARAG aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een onafhankelijke juridische deskundige aan te wijzen die dit op basis van de dan gegeven informatie kan beoordelen. En betaalt de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk.

- De verzekerde krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijk deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag de verzekerde deze zelf kiezen. Let op: Dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot hiervan. ARAG vergoedt zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor;

- De verzekerde krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Is de verzekerde het hier niet mee eens? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.

Is de verzekerde het niet eens met juridische stappen die de advocaat of een andere juridische specialist wil nemen? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij hiermee het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.