

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0847

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	27 oktober 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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering van de consument per herzieningsdatum opgezegd vanwege het bovengemiddelde aantal verzoeken om rechtsbijstand van de consument. De consument is het hier niet mee eens. In lijn met haar eerdere uitspraken overweegt de commissie dat het redelijk is dat een rechtsbijstandverzekeraar die van mening is dat de verzekerde bovengemiddeld veel claimt of teveel claimt, die verzekerde eerst daarop wijst en voldoende duidelijk (en volledig) waarschuwt voor de mogelijke gevolgen daarvan, alvorens over te gaan tot opzegging van de rechtsbijstandverzekering. De commissie oordeelt dat in dit geval aan de beëindiging geen waarschuwing vooraf is gegaan. Gelet hierop heeft de verzekeraar niet voldaan aan de voor de opzegging in acht te nemen zorgvuldigheid. De opzegging van de rechtsbijstandverzekering is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De commissie wijst de vordering tot verdere voortzetting van de rechtsbijstandverzekering toe. De eveneens door de consument ingediende vordering tot schadevergoeding wordt echter 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 aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 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 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.
- 2.2 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 20 februari 2024 het volgende geschreven:

"(...)

U bent bij ons verzekerd voor rechtsbijstand. Het is ons opgevallen dat u vanaf 12-4-2022 in totaal 7 verzoeken om rechtshulp heeft ingediend.

(...)

Heeft u behoefte aan rechtsbijstand?

Neem dan voor advies eerst telefonisch contact op met Arag. (...) De medewerkers van ARAG kunnen u direct aan de telefoon van juridisch advies voorzien.

We maken u er op attent dat als u meer dan gemiddeld schade meldt, dit gevolgen kan hebben voor bijvoorbeeld de dekking van uw verzekering of u krijgt een eigen risico.

(...)"

- 2.3 In de brief van de verzekeraar van 25 juli 2024 staat voor zover relevant:

"(...)

In ons eerdere bericht hebben wij gemeld dat u vaker dan gemiddeld claimt. En dat dit gevolgen heeft voor uw verzekering. Helaas heeft u onlangs opnieuw twee meldingen gedaan op uw Rechtsbijstandverzekering. In dit bericht leest u wat de gevolgen hiervan zijn.

Wat betekent dit voor uw verzekering?

Uw rechtsbijstandverzekering stopt per 26-4-2025, dit is de herzieningsdatum van uw verzekering. Wij stoppen de verzekering eerder als u blijft melden, dan stopt de verzekering na de volgende melding op de rechtsbijstandsverzekering.

(...)"

- 2.4 De consument heeft hierover een klacht ingediend bij de verzekeraar.
- 2.5 De verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vorderingen

- 2.6 De consument is het niet eens met de beëindiging van haar rechtsbijstandverzekering. Naar de commissie begrijpt, vordert de consument verdere voortzetting van haar rechtsbijstandverzekering en een schadevergoeding van € 1.617,-.
- 2.7 De consument heeft al 38/39 jaar diverse verzekeringen bij de verzekeraar lopen, waaronder de onderhavige rechtsbijstandverzekering. Pas sinds enkele jaren moest de consument noodgedwongen, door een overlastsituatie met haar burens en de Vereniging van Eigenaren, een beroep doen op haar rechtsbijstandverzekering. Hierdoor zijn diverse dossiers aangemaakt. Volgens de consument zijn er ook onterechte meldingen/dossiers aangemaakt, zoals de twee meldingen waar de verzekeraar in zijn brief van 25 juli 2024 naar verwijst. Alle dossiers houden verband met de moeizame situatie met de burens en de Vereniging van Eigenaren. De consument heeft geprobeerd om hierover met de verzekeraar en de uitvoerder in gesprek te gaan maar ondanks diverse pogingen daartoe heeft zij haar situatie niet in een persoonlijk gesprek kunnen toelichten.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar vindt het vervelend dat de consument niet tevreden is over zijn handelwijze maar is van mening dat de beëindiging van de rechtsbijstandverzekering per 26 april 2025 niet onrechtmatig is en evenmin naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Er is geen sprake van een tussentijdse opzegging en er is uitgebreid met de consument gecommuniceerd over de reden waarom de rechtsbijstandverzekering is beëindigd.
- 2.9 De verzekeraar is niet bekend met de inhoud van de geschillen waarvoor de consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering heeft gedaan. De uitvoerder heeft de verzekeraar bericht dat alle zaken betrekking hebben op de verhouding met de burens/Vereniging van Eigenaren maar dat het daarbij wel steeds gaat om nieuwe zaken. Er kan eventueel een dubbeltelling zijn als een zaak zowel civielrechtelijke als bestuursrechtelijke aspecten heeft. Dit laat echter onverlet dat er sprake is van een aanhoudend bovengemiddeld hoge claimfrequentie.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering per herzieningsdatum mocht beëindigen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hieronder toe.
- 3.2 De einddatum van de verzekeringsperiode van de rechtsbijstandverzekering van de consument was 26 april 2025. De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering per brief van 25 juli 2024 opgezegd tegen 26 april 2025. Hiermee heeft de verzekeraar de termijn van twee maanden uit artikel 7:940 lid 1 BW in acht genomen.

- 3.3 In dit geval heeft de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering per herzieningsdatum opgezegd vanwege het bovengemiddelde schadeverloop van de consument.
- 3.4 In lijn met eerdere uitspraken¹ overweegt de commissie dat het redelijk is dat een rechtsbijstandverzekeraar die van mening is dat de verzekerde bovengemiddeld veel claimt of teveel claimt, die verzekerde eerst daarop wijst en voldoende duidelijk (en volledig) waarschuwt voor de mogelijke gevolgen daarvan, alvorens over te gaan tot opzegging van de rechtsbijstandverzekering. Met een waarschuwing wordt een verzekerde de mogelijkheid geboden invloed uit te oefenen op zijn schadeverloop, zowel bij het kunnen voorkomen van eventuele conflicten als bij de keuze om al dan niet een nieuwe schademelding te doen. Zie ook uitspraak nr. 2007/O62 van de Raad van Toezicht Verzekeringen², waarin het volgende is overwogen: *“Een verzekeraar mag een verzekering als de onderhavige slechts op de in de verzekeringsvoorwaarden voorziene wijze tussentijds of op de contractsvervaldatum beëindigen wegens ongunstig schadeverloop, mits hij van die bevoegdheid op een zorgvuldige wijze gebruik maakt. Daartoe is in het algemeen vereist dat een dergelijke beëindiging wordt voorafgegaan door een waarschuwing”*. De commissie vindt in dit verband bovendien van belang, in het kader van de redelijkheid, dat van aspirant-verzekeringnemers bij het aangaan van een nieuwe verzekering wordt verwacht dat zij vragen beantwoorden over, kort gezegd, eventuele eerder, beëindigde verzekeringen.
- 3.5 De commissie constateert dat aan de beëindiging geen waarschuwing vooraf is gegaan. In de brief van 20 februari 2024 heeft de verzekeraar de consument gewaarschuwd voor ‘gevolgen voor de dekking’ en ‘een eigen risico’, maar niet voor beëindiging van de verzekering. Gelet hierop heeft de verzekeraar niet voldaan aan de voor de opzegging in acht te nemen zorgvuldigheid. De opzegging van de rechtsbijstandverzekering is hierdoor naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De rechtsbijstandverzekering is daarom ongewijzigd voortgezet per 26 april 2025 tot in ieder geval de eerstvolgende herzieningsdatum.
- 3.6 Ten overvloede merkt de commissie op dat de verzekeraar hier, in plaats van te kiezen voor de maatregelen waar in de brief van 20 februari 2024 wel voor is gewaarschuwd, heeft gekozen voor de meest verstrekkende maatregel waar hij de consument niet voor heeft gewaarschuwd.

Slotsom

- 3.7 De slotsom is dat de vordering van de consument tot verdere voortzetting van haar rechtsbijstandverzekering moet worden toegewezen. De vordering tot schadevergoeding heeft de consument niet onderbouwd en zal daarom worden afgewezen.

¹ Zie GC Kifid 2019-465, overweging 4.5 en GC Kifid 2021-0252, overweging 3.10, te vinden op www.kifid.nl.

² Raad van Toezicht uitspraak 2007/ O62, te vinden op <https://www.kifid.nl/media/y2gbgwvm/2007-O62-rbs.pdf>.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering ongewijzigd moet voortzetten per 26 april 2025 met inachtneming van de geldende voorwaarden;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:940

1. Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.

(...)