Uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-0867

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor een geschil met hun buren. Zij hebben de verzekeraar verzocht om een voorkeursadvocaat. De verzekeraar heeft de consumenten laten weten dat hij op basis van de dagvaarding van de buren en de bijbehorende producties onvoldoende kans van slagen ziet en dat hij het verzoek daarom afwijst. Wel heeft de verzekeraar de mogelijkheid opengehouden dat hij zijn standpunt wijzigt als de consumenten hem informeren over de inhoud van hun verweer en de bewijsmiddelen. De consumenten klagen erover dat de verzekeraar het standpunt heeft ingenomen zonder enige onderbouwing. Het standpunt van de verzekeraar was geen definitief standpunt. Omdat de verzekeraar de zaak niet zelf in behandeling had en (nog) niet beschikte over alle stukken, kan de commissie de verzekeraar volgen in zijn verzoek om stukken toe te sturen zodat verdere beoordeling kan plaatsvinden. Wel zou het de verzekeraar hebben gesierd als hij zich meer had ingespannen om de consumenten uit te leggen waarom hij tot zijn voorlopig standpunt was gekomen. De commissie wijst de vorderingen van de consumenten 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 en klachtbrief van de consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek 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 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 consumenten hebben op 23 augustus 2023 beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een conflict met de buren over de erfgrens tussen hun percelen. De buren vinden dat de schutting van de consumenten uit 2015 op hun grond staat.

2.2 De verzekeraar heeft dekking verleend en de behandeling van de zaak uitbesteed aan een netwerkkantoor. Een jurist van het netwerkkantoor heeft de zaak in behandeling genomen en de consumenten meegedeeld dat de kans van slagen twijfelachtig is. De consumenten hebben vervolgens met de buren een mediation doorlopen.

2.3 Op 14 mei 2024 hebben de consumenten een advocaat ingeschakeld en een bedrag van € 545,- aan de advocaat betaald.

2.4 Op 10 juni 2024 hebben de consumenten de verzekeraar laten weten dat de mediation is mislukt en dat de vertegenwoordiger van de buren heeft aangekondigd een vordering tegen de consumenten te zullen instellen. De consumenten wilden graag gebruik maken van de vrije advocaatkeuze en hebben de verzekeraar verzocht om te bevestigen dat de kosten voor de inschakeling van de advocaat worden vergoed.

2.5 In de e-mail van 14 juni 2024 van een medewerker inkoop van de verzekeraar aan de consumenten staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Op dit moment kunt u op grond van de polisvoorwaarden geen beroep doen op het recht op een voorkeursadvocaat. Er moet sprake zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure én er moet een redelijke kans van slagen zijn in uw zaak. U heeft aangegeven dat u nog geen dagvaarding heeft ontvangen. Daarnaast dient door ARAG de kans van slagen in uw zaak te worden beoordeeld. In dit kader heb ik voorgesteld uw zaak te laten behandelen door een jurist van ARAG. In het geval de dagvaarding wordt ontvangen en de jurist van ARAG oordeelt dat er sprake is van een redelijke kans van slagen, dan kunt u een beroep doen op het recht op een voorkeursadvocaat. In het geval u besluit om -zonder toestemming van ARAG- de zaak door de heer [naam voorkeursadvocaat] te laten behandelen, dan worden de advocaatkosten niet door ARAG vergoed.*
> *(...)"*

2.6 In de e-mail van de consumenten van 16 juni 2024 aan de verzekeraar staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Dank voor uw duidelijke uiteenzetting.*
> *Wij wachten de gerechtelijke of administratieve procedure (die door de tegenpartij moet worden geïnitieerd) af.*

Daarna zullen wij contact met u opnemen en u vragen te beoordelen of wij een beroep kunnen doen op het recht op een voorkeursadvocaat.
(...)"

2.7 Op 11 oktober 2024 zijn de consumenten door de buren gedagvaard tegen de rolzitting van 5 november 2024. De consumenten hebben toen contact opgenomen met de verzekeraar en hem verzocht om inschakeling van de advocaat.

2.8 De medewerker inkoop van de verzekeraar heeft de consumenten bij e-mail van 21 oktober 2024 het volgende geschreven

"(...)
Zoals afgesproken, bevestig ik hierbij ons telefonisch overleg.
(...)
Op basis van de toegezonden dagvaarding en producties zien wij voor u onvoldoende kans van slagen in een procedure. Op grond hiervan kan ik op dit moment niet uw zaak aan de heer [naam advocaat] laten uitbesteden.
Dit kan anders zijn wanneer u ons informeert over de inhoud van uw verweer en de bewijsmiddelen die u in de procedure wilt overleggen. Ik heb u dan ook verzocht deze aan ons toe te sturen, zodat ik dit kan laten beoordelen.
Mochten wij bij het standpunt blijven dat wij onvoldoende kans van slagen zien in uw zaak, dan besteden wij de zaak niet aan de heer [naam advocaat] uit. Kiest u er in dat geval voor om u toch door de heer [naam advocaat] te laten bijstaan en oordeelt de rechter dat u de schutting en/of de uitbouw niet hoeft te verwijderen, dan zullen wij de redelijke en gebruikelijke kosten achteraf aan u vergoeden tot aan maximaal de kostenlimiet, waarbij ik opmerk dat ARAG nooit meer vergoedt dan het financieel belang.
(...)"

2.9 De consumenten zijn het niet eens met de weigering van de verzekeraar om hun zaak aan een advocaat uit te besteden. Zij en hun advocaat hebben hierover met de verzekeraar gecorrespondeerd. Omstreeks 18 november 2024 hebben de consumenten een klacht bij de verzekeraar ingediend. In de interne klachtenprocedure heeft de verzekeraar zijn standpunt, dat er onvoldoende kans van slagen was, niet langer gehandhaafd. De verzekeraar heeft uiteindelijk ingestemd met inschakeling van de advocaat en de kosten van rechtsbijstand voor het conflict met de buren vergoed tot het kostenmaximum van € 6.000,-.

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft de onvrede van de consumenten over het handelen van de verzekeraar niet weg kunnen nemen. Hierna hebben de consumenten een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vorderingen

2.11 De consumenten vinden dat de verzekeraar in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen zoals kan worden verwacht van een redelijk handelend en bekwaam rechtsbijstandverzekeraar.

Zij vorderen schadevergoeding van € 1.700,- en excuses van de verzekeraar. De consumenten hebben de advocaat moeten consulteren voor een bedrag van € 545,- vanwege de situatie die met de verzekeraar was ontstaan. Daarnaast zijn de consumenten door de gang van zaken het vertrouwen in de verzekeraar verloren en dat is niet goed in geld uit te drukken. De consumenten voeren ter onderbouwing van hun klacht de volgende argumenten aan.

2.12 De verzekeraar heeft de consumenten onnodig op kosten gejaagd en hen in een onzekere situatie geen ondersteuning geboden. De verzekeraar heeft het verzoek om inschakeling van de voorkeursadvocaat zonder enige onderbouwing en/of juridisch advies en op basis van de dagvaarding van de tegenpartij en de daarbij overgelegde producties afgewezen. De verzekeraar heeft daarbij laten weten dat er anders besloten zou kunnen worden als de consumenten hem informeren over het verweer en de bewijsmiddelen. De consumenten hebben geen juridische achtergrond en moesten daarom de voorkeursadvocaat inschakelen om het verweer te formuleren. Daarnaast heeft de verzekeraar de consumenten niet gewezen op de mogelijkheid om uitstel te vragen voor de rolzitting. De advocaat heeft tijd moeten besteden aan het overleg met de consumenten en de correspondentie met de verzekeraar over zijn manier van handelen.

2.13 De medewerker inkoop van de verzekeraar heeft pas op 1 november 2024, dat is 4 dagen voor de rolzitting, gereageerd op de e-mail van de advocaat van de consumenten van 22 oktober 2024. Daarnaast heeft de medewerker inkoop niet gereageerd op de e-mails van de advocaat van 1 en 7 november 2024 waarna de consumenten een klacht hebben ingediend.

2.14 De consumenten vinden dat de klachtenprocedure van de verzekeraar niet functioneert. De verzekeraar heeft de klachten van de consumenten op geen enkele manier serieus genomen. Daarnaast is de klacht bij de verzekeraar behandeld door een klachtbehandelaar, die ook de functie van Coördinator Inkoop Externe Advocatuur bekleedt. Het lijkt de consumenten ongebruikelijk dat de Coördinator Inkoop Externe Advocatuur de klachten over medewerkers van zijn eigen afdeling afwikkelt. De wijze waarop de klachtbehandelaar de medewerker Inkoop de hand boven het hoofd houdt, is potsierlijk te noemen.

Het verweer

2.15 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de rechtsbijstandverzekering en, als dat zo is, of de verzekeraar de door de consumenten gestelde schade moet vergoeden. De commissie overweegt als volgt.

Uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 De consumenten vinden dat de verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. De verzekeraar betwist dit. De verzekeraar voert aan dat hij de zaak in behandeling heeft genomen en dat het ingeschakelde netwerkkantoor in dat kader de consumenten heeft geïnformeerd over hun juridische positie. Nadat de consumenten voor het vervolg van de zaak om inschakeling van de voorkeursadvocaat hadden verzocht, heeft de verzekeraar hun laten weten onder welke voorwaarden die uitbesteding mogelijk was, waaronder een beoordeling van de redelijke kans van slagen van de zaak. De verzekeraar mocht het standpunt innemen dat de zaak geen redelijke kans van slagen had. De verzekeraar heeft de consumenten in verband met een nadere beoordeling gevraagd welk verweer zij tegen de buren voeren, en met name over welk bewijs zij beschikken en na ontvangst van deze informatie heeft de verzekeraar ingestemd met de inschakeling van de voorkeursadvocaat. De verzekeraar heeft gekozen voor een pragmatische insteek om een in zijn ogen tijdrovende geschillenregeling te voorkomen.

3.3 De commissie overweegt als volgt. De verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat de consumenten onvoldoende kans op succes hebben in de procedure die de buren zijn gestart. Uit de e-mail van de verzekeraar van 21 oktober 2024 is af te leiden dat de verzekeraar dit standpunt heeft gebaseerd op alleen de dagvaarding en de producties. In de e-mail heeft de verzekeraar wel de mogelijkheid opengehouden dat zijn standpunt kan wijzigen als de consumenten hem informeren over de inhoud van hun verweer en de bewijsmiddelen. Hij heeft de consumenten ook verzocht deze stukken toe te sturen voor verdere beoordeling. De verzekeraar heeft dus nog geen definitief standpunt over de kans van slagen gegeven. Gelet op het feit dat de verzekeraar de zaak niet zelf in behandeling had en (nog) niet beschikte over het standpunt van de consumenten en alle stukken, kan de commissie de verzekeraar volgen in zijn verzoek om stukken toe te sturen zodat verdere beoordeling kan plaatsvinden. Hoewel er geen sprake was van een definitief standpunt, had het de verzekeraar wel gesierd als hij zich meer had ingespannen om aan de consumenten uit te leggen waarom hij tot zijn standpunt was gekomen. Maar tot een volledige schriftelijke procesanalyse kan de verzekeraar niet worden verplicht omdat hij de zaak niet in behandeling had en (nog) niet beschikte over alle stukken.

Bovendien blijkt uit een e-mail van de verzekeraar aan de advocaat van 1 november 2024 dat de consumenten in een telefoongesprek met de verzekeraar, hebben aangegeven dat naast verjaring nog een rechtsgrond aan de orde zou zijn maar dat zij die rechtsgrond toen niet konden definiëren maar eerder al wel met de advocaat hadden besproken.

3.4 De commissie kan de consumenten niet volgen in hun verwijt dat de verzekeraar heeft verzuimd om hen te wijzen op de mogelijkheid om uitstel te verzoeken voor de rolzitting. De consumenten hadden de advocaat al op 14 mei 2024 ingeschakeld en op 14 juni 2024 hadden zij er zelf voor gekozen om geen gebruik te maken van verder rechtshulp van de verzekeraar. Dit neemt niet weg dat het voor de consumenten vervelend is dat de verzekeraar 4 dagen voor de rolzitting heeft gereageerd op de e-mail van de advocaat van 22 oktober 2024 en dat er pas op 26 november 2024 is gereageerd op de e-mails van de advocaat van 1 en 7 november 2024.

Interne klachtenprocedure

3.5 De consumenten hebben verder nog geklaagd over de behandeling van hun klacht. De commissie stelt voorop dat de wet- en regelgeving[1] en gedragscodes[2] waarin eisen zijn vastgelegd waaraan de interne klachtbehandeling moet voldoen, niet de eis stellen dat de klachtbehandelaar onafhankelijk moet zijn.[3] In de interne klachtenprocedure heeft de verzekeraar uiteindelijk ingestemd met inschakeling van de voorkeursadvocaat van de consumenten en is hij overgegaan tot vergoeding van de advocaatkosten. De commissie kan de consumenten daarom niet volgen in hun standpunt dat de interne klachten-procedure van de verzekeraar niet functioneert.

Kosten

3.6 Verder is gebleken dat de consumenten het honorarium van € 545,- aan de advocaat hebben betaald nog voordat de verzekeraar het haalbaarheidsstandpunt had ingenomen. Bovendien blijkt uit een e-mail van de advocaat van 15 mei 2024 dat het betaalde honorarium ziet op de opinie van de advocaat omtrent de rechtspositie van de consumenten en het plan van aanpak in de kwestie met de buren. Het is de commissie niet gebleken dat de consumenten kosten hebben moeten maken vanwege het haalbaarheids-standpunt dat de verzekeraar heeft ingenomen.

[1] Artikel 39 tot en met 43 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, ter uitvoering van artikel 4:17 lid 3 van de Wet op het financieel toezicht, te vinden op ww.wetten.overheid.nl.
[2] Gedragscode Klachtbehandeling van het Verbond van Verzekeraars en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022, te vinden op www.verzekeraars.nl.
[3] GC Kifid 2024-0375 overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.

Conclusie

3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen zoals kan worden verwacht van een redelijk handelend en bekwaam rechtsbijstandverzekeraar. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen. Wat partijen verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal daarom onbesproken blijven.

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. 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