Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0321

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

Datum uitspraak	3 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, 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 gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument stelt dat de uitvoerder tekort is geschoten in de behandeling van het dossier. Als gevolg daarvan stelt de consument schade te lijden. Hij verzoekt de uitvoerder deze schade te compenseren. De uitvoerder stelt dat de consument zich niet aan de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 4 en 6.4 van de voorwaarden gehouden heeft. Om die reden heeft de uitvoerder de behandeling van het dossier gestaakt. De commissie oordeelt dat de door de uitvoerder gestelde uitlatingen welke door de consument gedaan zouden zijn, niet vast zijn komen te staan. De uitvoerder moet de uitvoering van de rechtstand daarom weer hervatten. Voor het geval waarin de consument het niet eens is met het haarbaarheidsoordeel van de uitvoerder geldt de geschillenregeling. Deze geschillenregeling zal door de uitvoerder toegepast moeten worden. De door de consument gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen nu er geen causaal verband bestaat tussen de tekortkoming van de uitvoerder en de door de consument gestelde schade.

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 van 20 oktober 2025 en 21 december 2025 en 3) het verweerschrift 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 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 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 'Polismantel 9503' (hierna: de voorwaarden).

2.2 De consument heeft de verzekeraar op 23 juni 2025 om rechtsbijstand verzocht in een geschil met zijn aannemer. De aannemer heeft de woning van de consument op 14 april 2025 opgeleverd. De consument heeft tijdens en na de oplevering een aantal gebreken aan de woning geconstateerd. De aannemer heeft geweigerd deze gebreken op te lossen waardoor de consument een deel van het bouwdepot niet heeft laten uitbetalen.

2.3 Op 26 juni 2025 heeft de uitvoerder aan de consument bericht dat het geschil met de aannemer in behandeling wordt genomen. De behandelend jurist van de uitvoerder (hierna: jurist 1) heeft op 8 juli 2025 aan de consument een juridische inschatting van de kansen in het geschil met een plan van aanpak en een verzoek om aanvullende stukken toegezonden.

2.4 Op 10 juli 2024 heeft jurist 1 een concept ingebrekestelling voor de aannemer aan de consument toegezonden. De consument heeft vervolgens, na het toezenden van zijn reactie op het concept, aangegeven dat hij niet tevreden is over de wijze waarop de jurist 1 het dossier behandelt. De consument heeft een klacht ingediend en daarbij om een andere jurist verzocht.

2.5 Op 16 juli 2025 heeft de klachtbehandelaar aan de consument laten weten dat zijn geschil door een andere jurist (hierna: jurist 2) behandeld zal worden omdat de consument hier op grond van de voorwaarden recht op heeft. Op 17 juli 2025 heeft jurist 2 per e-mail contact opgenomen met de consument.

2.6 De consument heeft op 18 juli 2025 bij jurist 2 om een volledig nieuwe aanpak van zijn geschil verzocht. Jurist 2 heeft de consument op 22 juli 2025 een nieuwe, uitgebreide concept ingebrekestelling toegestuurd met daarbij uitleg over de kansen in het geschil. De aangepaste brief is dezelfde dag nog, na telefonisch overleg en toestemming van de consument, aan de aannemer toegezonden. In de telefoonnotitie van 22 juli 2025 is door jurist 2 onder andere het volgende opgenomen:

> *"(...) CL zegt dat ik zijn opmerkingen wel in mijn brief kan plakken. Ik geef aan dat dat niet kan omdat de zinnen niet professioneel zijn en niet goed lopen. Mijn naam staat er onder, dus de brief moet wel correct zijn. (...)"*

2.7 Op 18 augustus 2025 heeft jurist 2 de reactie van de aannemer aan de consument toegestuurd. Daarna heeft er op 21 augustus 2025 een telefonisch overleg plaatsgevonden, waarbij de consument heeft aangegeven dat hij zich niet kan vinden in het advies van jurist 2 om herstel door de aannemer te laten uitvoeren.

De consument wil dat het herstel door een andere partij wordt uitgevoerd en verzoekt jurist 2 dit aan de aannemer kenbaar te maken. Als jurist 2 dit weigert, ontstaat er een discussie tussen partijen. In de telefoonnotitie van jurist 2 is het volgende opgenomen:

> *"(...) Client zegt: Ik betaal ARAG, dus u moet doen wat ik zeg. Ik leg hem uit dat dat zo niet helemaal werkt. Hij betaalt ARAG en daarom heb ik brood op de plank, aldus client. Hij wil een andere behandelaar die wel doet wat hij zegt. Ook zegt hij dat ik misschien toe ben aan een nieuwe vakantie, want voor mijn vakantie was ik meer meewerkend. Ik leg uit dat ik voor mijn vakantie heb geprobeerd met hem mee te buigen, omdat ik wist dat hij haast had met het versturen van de ingebrekestelling. Maar ik ga zijn bewoordingen en eisen niet zomaar overnemen. Dat vindt hij onzin. Hij betaalt ARAG, dus ik moet doen wat hij zegt (...)."*

2.8 Na voornoemd telefoongesprek heeft jurist 2 op 21 augustus 2025 een e-mail aan de consument gestuurd waarin jurist 2 aangeeft dat zij niet gediend is van de manier waarop de consument jurist 2 verbaal bejegend heeft. Ook heeft jurist 2 de consument, nu hij het niet eens is met het plan van aanpak van jurist 2, gewezen op de mogelijkheden van de geschillenregeling.

2.9 De consument heeft niet op voornoemde e-mail gereageerd, maar heeft op 21 augustus 2025 opnieuw een klacht ingediend bij de uitvoerder. De consument geeft in deze klacht aan een nieuwe jurist te willen omdat jurist 2 niet empathisch en meedenkend is. De uitvoerder heeft de klacht op 21 augustus 2025 afgewezen en heeft de consument laten weten dat er geen nieuwe jurist aan het dossier zal worden toegewezen. Indien de consument het niet eens is met de aanpak van jurist 2 kan hij gebruik maken van een second opinion.

2.10 Ook heeft de uitvoerder, onder verwijzing naar artikel 4 en 6.4 van de voorwaarden, de consument aangeraden de adviezen van jurist 2 te volgen, zich correct jegens jurist 2 op te stellen en zijn medewerking te verlenen bij de verdere behandeling van het dossier. Doet de consument dit niet, dan zal de uitvoerder de behandeling van het dossier staken.

2.11 Op 3 september 2025 reageert de consument op de afwijzing van zijn klacht en stelt dat hij verbaal gezien geen grens heeft overschreden. De consument stelt dat hij enkel heeft aangegeven dat hij als betalende klant van de uitvoerder verwacht dat de uitvoerder hem helpt in een tijd dat hij de uitvoerder nodig heeft. De consument betreurt het dat zijn woorden anders zijn genoteerd door jurist 2. Ook benoemt de consument dat hij het onacceptabel vindt hoe hij tijdens het telefoongesprek van 22 juli 2025 door jurist 2 benaderd is. Volgens de consument heeft jurist 2 opmerkingen gemaakt zoals 'wat is je Nederlandse taalgebruik slecht' en 'waar ben je geboren?'.

2.12 Op 18 september 2025 heeft de uitvoerder aangegeven dat jurist 2 en een collega jurist die tijdens het telefoongesprek in dezelfde ruimte was, betwist hebben dat dergelijke opmerkingen gemaakt zijn. De consument is door de uitvoerder nogmaals geadviseerd het advies van jurist 2 te volgen.

2.13 Op 18 september 2025 heeft de consument aangeven dat hij zich niet kan vinden in de verklaring van de collega jurist. De consument wil dat de uitvoerder het geschil met de aannemer voor hem oplost.

2.14 Op 22 september 2025 heeft de uitvoerder aangegeven dat hij bij zijn standpunt blijft. De uitvoerder geeft aan dat het dossier gelet op de uitlatingen van de consument en de eerdere waarschuwing gesloten zal worden, tenzij de consument zijn verontschuldigingen aanbiedt. In dat geval zal het dossier verder door jurist 2 in behandeling genomen worden en heeft de consument de keuze om het advies van jurist 2 te volgen dan wel de geschillenregeling toe te passen.

2.15 Op 17 oktober 2025 stuurt jurist 2 nog een herinnering van de aannemer aan de consument door, waarbij de jurist de consument wijst op de risico's van schuldeisersverzuim. De jurist adviseert de consument een afspraak met de aannemer in te plannen om de herstel-werkzaamheden te laten uitvoeren. De behandeling van het dossier ligt op dat moment nog steeds stil.

2.16 Omdat de consument zich niet kan vinden in het standpunt van de uitvoerder, dient de consument een klacht bij Kifid in.

De klacht en de vordering

2.17 De consument vordert een schadevergoeding van € 28.650,-, alsmede de wettelijke rente over een bedrag ter hoogte van € 5.000,- vanaf 18 augustus 2025. Het bedrag van € 28.650,- bestaat uit de herstelkosten voor de gebreken die de aannemer nog moet oplossen. Ook vordert de consument een schadevergoeding bestaande uit renteverlies, kapitaalverlies, kosten voor externe juridische hulp en immateriële schade. Deze schade-posten zijn door de consument niet nader onderbouwd.

2.18 De consument voert ter onderbouwing van zijn vorderingen aan dat de uitvoerder toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. De consument voert daarvoor de volgende argumenten aan.

2.19 De consument stelt dat hij niet goed door de uitvoerder is geholpen omdat het advies van de uitvoerder om herstel door de aannemer te laten uitvoeren niet van hem gevergd kon worden. De consument heeft meerdere malen aangegeven dat de aannemer niet de deskundigheid had die van de aannemer verwacht mocht worden. Ook geeft de consument aan dat het advies van de uitvoerder haaks stond op de adviezen die hij van Woningborg en het Juridisch loket had gekregen.

2.20 Daarnaast stelt de consument dat hij niet juist door de tweede jurist benaderd is. De jurist heeft ongepaste persoonlijke opmerkingen gemaakt over het taalgebruik van de consument. Deze opmerkingen waren niet nodig voor de behandeling van het dossier. Door de opmerkingen is het vertrouwen van de consument in de behandeling van het dossier geschaad.

2.21 Tot slot is de behandeling van het dossier ten onrechte door de uitvoerder gestaakt.

Het verweer

2.22 De verzekeraar voert verweer 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Daarnaast zal de commissie moet beoordelen of de door de consument gestelde schade gecompenseerd moet worden.

Partijen zijn het oneens over de aanpak van het geschil

3.2 De commissie constateert dat de consument het niet eens is met de aanpak van de uitvoerder. Hierdoor zijn partijen in een discussie beland. In artikel 6.9 van de voorwaarden is bepaald dat de uitvoerder de zaak alleen behandelt als er een redelijke kans is om het gewenste resultaat te behalen. Is die kans er niet (meer), dan gaat de uitvoerder er niet mee verder. De uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument de aannemer in de gelegenheid moet stellen de gebreken te herstellen en dat er geen redelijke kans was om schadevergoeding van de aannemer te vorderen zonder de aannemer eerst in de gelegenheid te stellen tot herstel over te gaan. De consument was het hier niet mee eens. De uitvoerder heeft daarom op 21 augustus 2025 aangeboden de geschillenregeling in artikel 6.9 van de voorwaarden toe te passen om het standpunt van de uitvoerder te toetsen. De consument heeft geen gebruik kunnen maken van de aangeboden geschillen-regeling omdat de behandeling van het dossier door de uitvoerder gestaakt is. De consument heeft daarom een klacht ingediend bij de uitvoerder.

De uitvoerder heeft de behandeling van het dossier niet mogen staken

3.3 De commissie zal eerst moeten beoordelen of de uitvoerder de behandeling van het dossier heeft mogen staken. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zal hierna uitleggen waarom.

3.4 Tussen partijen bestaat onenigheid over de wijze waarop er door partijen met elkaar gecommuniceerd is. Zo stelt de consument dat jurist 2 hem onheus bejegend heeft door opmerkingen te maken over het taalgebruik en de afkomst van de consument. De uitvoerder heeft betwist dat dergelijke uitlatingen gedaan zijn.

3.5 De uitvoerder stelt op zijn beurt dat de consument zich niet aan de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 4 en 6.4 van de voorwaarden gehouden heeft door onder andere te stellen dat jurist 2 moet doen wat hij zegt. Om die reden heeft de uitvoerder de behandeling van het dossier gestaakt. De uitvoerder heeft de consument laten weten dat de behandeling van het dossier pas voortgezet wordt als de consument zijn excuses aanbiedt.

3.6 De commissie komt tot het oordeel dat niet vast is komen te staan dat de consument de door de uitvoerder gestelde uitlatingen heeft gedaan, omdat de consument deze uitlatingen betwist heeft. De consument heeft op 3 september 2025 aangegeven dat hij verbaal gezien geen grens heeft overschreden omdat hij enkel gezegd heeft dat hij als betalende klant van de uitvoerder verwacht dat de uitvoerder hem helpt in een tijd dat hij de uitvoerder nodig heeft. De consument heeft daarbij aangegeven dat hij het betreurt dat zijn woorden anders zijn genoteerd door jurist 2. Nu de uitvoerder alleen over een telefoonnotitie beschikt die door jurist 2 is opgesteld, is dit niet voldoende om vast te stellen dat de consument in strijd met artikel 4 en 6.4 van de voorwaarden gehandeld heeft zodat de uitvoerder de behandeling van het dossier heeft mogen staken.

De uitvoerder moet de geschillenregeling alsnog toepassen

3.7 Omdat niet vast is komen te staan dat de consument de door de uitvoerder gestelde uitlatingen heeft gedaan, heeft de uitvoerder de behandeling van het dossier niet mogen staken. De uitvoerder moet de behandeling van het dossier zo spoedig mogelijk hervatten. Nu partijen het over de aanpak van het dossier niet eens zijn, betekent dit dat de uitvoerder alsnog de geschillenregeling zal moeten toepassen. De uitvoerder heeft zijn verplichting jegens de consument namelijk alleen opgeschort wat op zichzelf niet leidt tot het verval van die verplichting.

Geen schade geleden door het handelen van de uitvoerder

3.8 De commissie oordeelt dat niet is gebleken dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de uitvoerder. De schade die de consument vordert, is een rechtstreek gevolg van de gebreken die in de woning van de consument aanwezig zijn. Voor deze schade dient de consument de aannemer aansprakelijk te stellen. Deze procedure zal, na het toepassen van de geschillenregeling, mogelijk door de uitvoerder voortgezet worden, afhankelijk van de uitkomst van de geschillenregeling. Dat er naast deze schade nog andere schade is ontstaan als gevolg van de vertraging die de behandeling van de zaak heeft opgelopen, is niet gebleken nu de consument deze schade niet nader onderbouwd heeft. Daarbij merkt de commissie nog op dat een rechtsbijstandverzekering bedoeld is om een verzekerde rechtsbijstand te verlenen en niet om de schade van een verzekerde te vergoeden die door toedoen van een andere partij is geleden.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 4, 6.4 en 6.9 van belang.

Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Concluderend

3.10 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat de consument geen schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de uitvoerder. De commissie zal de vordering van de consument hiertoe afwijzen. Wel is de uitvoerder onterecht tot staking van de behandeling overgegaan, zodat de uitvoerder de uitvoering van de rechtsbijstand moet hervatten en de uitvoerder tot toepassing van de geschillenregeling zal moeten overgaan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af en bepaalt dat de uitvoerder binnen twee weken na deze uitspraak de geschillenregeling in gang zet.

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/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 4 In welke gevallen krijgt u geen hulp van ARAG?

In de volgende gevallen krijgt u geen hulp van ARAG:

(...)

- U krijgt geen hulp van ARAG als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden. Bijvoorbeeld omdat u ARAG niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met uw tegenpartij, zonder een procedure, (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van u verlangd kon worden. Maar ook als u niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridische specialist in dienst van ARAG. Of als u bewust onjuiste informatie aan ARAG geeft.

- ARAG mag de hulp stopzetten als u ARAG benadeelt. Onder meer in artikel 6.4 leest u wat ARAG van u verwacht. Een voorbeeld: ARAG geeft u geen juridische hulp als u te laat uw verzoek om juridische hulp indient en ARAG u alleen kan helpendoor meer kosten te maken of meer inspanningen te doen.

- Vindt ARAG dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag ARAG de hulp stopzetten.

Artikel 6.4 Wat verwacht ARAG van u?

(...)

ARAG wil uw belangen zo goed mogelijk verdedigen. Dit kan alleen als u daaraan zo goed mogelijk meewerkt. U moet daarom alles doen wat uw juridisch specialist aan u vraagt terwijl hij of zij uw conflict behandelt. Dit geldt ook als ARAG een deskundige heeft ingeschakeld die niet in dienst is van ARAG.

In ieder geval moet u:

(...)

- zich correct opstellen tegenover de tegenpartij, de medewerkers van ARAG en anderen die ARAG heeft ingeschakeld. Als u ons, de tegenpartij of anderen die wij hebben ingeschakeld niet behandelt zoals het hoort, kan ARAG de rechtshulpverlening stopzetten. Bijvoorbeeld als u zich bedreigend of beledigend gedraagt. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd (...)

artikel 6.9 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist? (geschillenregeling)

Heeft u met uw juridisch specialist van ARAG een verschil van mening over de regeling van uw conflict? En wordt u het samen niet eens? Dan zal de juridisch specialist u voorstellen gebruik te maken van de geschillenregeling van ARAG.

U kunt alleen gebruikmaken van deze geschillenregeling als er sprake is van een juridisch-inhoudelijk meningsverschil over:

- de vraag of uw zaak haalbaar is of
- de manier waarop uw zaak verder moet worden behandeld.

Heeft u een verschil van mening met een externe advocaat of andere externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

Wat houdt het in als ARAG de geschillenregeling toepast?

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vraagt ARAG u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet eens bent met ARAG.
- ARAG maakt in overleg met u daarna een brief. Daarin formuleren wij zowel uw standpunt als het standpunt van ARAG.
- ARAG legt de zaak voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. ARAG kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
- ARAG stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van ARAG alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of ARAG. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.

ARAG betaalt de kosten van deze advocaat. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat ARAG maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).

Is de advocaat het met u eens?

Geeft de advocaat (vooral) u gelijk? Dan behandelt ARAG uw conflict zoals deze advocaat heeft geadviseerd. Schakelt ARAG voor de verdere behandeling een externe rechtshulpverlener in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor deze advocaat en ook niet voor iemand die voor hetzelfde kantoor werkt als deze advocaat. ARAG betaalt de kosten waarvoor u bent verzekerd.