Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0551

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

Datum uitspraak	9 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de verzekeraar hem bedreigt en ten onrechte beschuldigt van grensoverschrijdend gedrag. De consument vordert herstel van zijn bezoedelde naam en een passende schadevergoeding van € 20.000,-. De commissie overweegt dat van partijen mag worden verwacht dat zij op een fatsoenlijke en respectvolle manier met elkaar communiceren. Voor zover een partij dat niet zo ervaart, kan dat kenbaar worden gemaakt aan de andere partij met het verzoek om het gedrag of de wijze van communiceren aan te passen. Van een (onterechte) beschuldiging of dreigement is dan ook geen sprake. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar in deze situatie aan de consument kenbaar mocht maken hoe hij het contact met en het gedrag van de consument heeft ervaren. De commissie wijst de vorderingen 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 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 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 een beroep gedaan op de rechtsbijstandverzekering voor een geschil met een telecomaanbieder Een jurist van de verzekeraar (hierna: de jurist) heeft de zaak in behandeling genomen.

2.2 Op 30 januari 2025 heeft de jurist een telefoongesprek met de consument gevoerd.

2.3 In zijn e-mail van de consument aan de verzekeraar van 30 januari 2025 van 10.08 uur staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Vandaag werd ik gebeld door de behandelend jurist. Ten eerste was ze niet correct op de hoogte van de mee gestuurde documenten en ik heb nog nooit een zulk negatieve jurist gehoord. Hoe moet zij mij helpen? Zij spreekt enkel in het voordeel van de wederpartij. Als het zo moet kunnen wij misschien beter meteen naar Hifi stappen want dit is geen hulp maar de grond in boren.*
> *(...)"*

2.4 In de e-mail van de jurist aan de consument van 30 januari 2025 van 10.19 uur staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Zojuist heb ik u telefonisch kort gesproken om overleg te hebben in bovengenoemd dossier.*
> *(...)*
> *U heeft de verbinding verbroken nadat u mij zeer onvriendelijk te woord heeft gestaan en aangaf dat ik een slechte juriste zou zijn zonder verstand van zaken, u zich aan mij zou irriteren en door eerdere negatieve ervaringen zou u in het geheel geen vertrouwen meer in ARAG hebben. U heeft mij niet de kans gegeven om het voorstel wat ik u wilde doen aan uit te leggen. Telefonisch gaf u uitdrukkelijk aan geen hulp van mij te wensen, waardoor ik het dossier zal sluiten. Ik wens u dan ook veel succes met de verdere afwikkeling van uw schade. Ik adviseer ik u om een melding te maken bij uw eigen inboedel- en opstalverzekeraar.*
> *(...)"*

2.5 In de e-mail van de teamleider aan de consument van 30 januari 2025 14.32 uur staat:

> *"(...)*
> *Zojuist hebben wij kort telefonisch contact gehad. Ik heb u aangegeven dat ik u belde naar aanleiding van het telefoongesprek dat u vanmorgen met mevrouw [naam jurist] heeft gehad. Mevrouw [naam jurist] heeft dit gesprek als zeer onplezierig ervaren. U gaf aan dat ik niet gelegen belde omdat u in de winkel stond. Wij spraken af dat u mij belt op het moment dat het u schikt. Ik wacht uw telefoontje af.*
> *(...)"*

2.6 In de e-mail van de consument aan de verzekeraar van 30 januari 2025 15.16 uur staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Ik heb u proberen terug te bellen maar kreeg geen gehoor.*
> *Helaas geeft u aan dat uw jurist het gesprek niet prettig vond.*
> *Tijdens het gesprek was ze mij enkel aan het stangen en dan loopt dit niet goed.*
> *Daarbij was ze niet goed ingelezen en was ze zaken aan het vertellen die niet relevant waren.*

Ik vond dit gewoonweg een gesprek wat nergens op sloeg en toen ik een klacht indiende is deze waarschijnlijk bij haar terecht gekomen en gaat ze klagen om mij toch maar in discrediteren te brengen, zoals dat tegenwoordig schering en inslag is maar je niet verwacht bij een rechtsbijstandverzekering.
Ik overweeg na al deze commotie toch maar KIFID aan te schrijven omdat de beschuldigingen niet juist zijn en jurist onwaardig. Uiteraard ga ik tevens op zoek naar een andere verzekering, niet alleen voor dit geval maar ook dat als wij klagen weken duurt alvorens een reactie komt en nu bij leugens van u personeel plotseling binnen het uur contact mogelijk is.
ARAG verneemt van mij zodra ik alle besluiten op een rijtje heb gezet en een nieuwe verzekering heb gevonden. Ik verwacht niet dat ARAG in die tijd in de bres springt voor mij, want dat heb ik vanochtend ervaren.
(...)"

2.7 In de brief van de teamleider aan de consument van 30 januari 2025 staat voor zover relevant:

"(...)
Vanmiddag hebben wij telefonisch contact gehad om het telefoongesprek wat u vanmorgen met mevrouw [naam jurist] heeft gehad, te bespreken. Ik gaf aan dat mevrouw [naam jurist] het gesprek met u als onplezierig heeft ervaren en dat zij uw gedrag als grensoverschrijdend heeft ervaren. U bent aan de telefoon boos geworden en u heeft aangegeven dat u mij al een mail heeft gezonden en dat ik u niet hoefde te bellen. Toen ik aangaf dat ik u zelf wilde spreken gaf u op een geagiteerde toon aan dat u mij niet wilt spreken. U gaf aan helemaal klaar te zijn met ARAG. U heeft het gesprek direct beëindigd.

Grensoverschrijdend gedrag
Zoals hierboven aangegeven heeft mevrouw [naam jurist] uw gedrag als grensoverschrijdend ervaren. Daarnaast heb ik uw gedrag ook als grensoverschrijdend ervaren. Uw gedrag beschouwen wij als ongewenst, ongepast en beledigend. U heeft bijvoorbeeld tegen mevrouw [naam jurist] gezegd dat zij geen goede juriste was en dat zij geen verstand van zaken zou hebben. Daarnaast heeft u tegen haar en tegen mij uw stem verheven.
(...)
Hoe nu verder?
Aangezien u mij niet te woord wilde staan, kon ik geen verdere afspraken met u maken. Graag verneem ik of u wilt dat ARAG uw zaak verder behandelt. Zo ja, dan dient u voortaan respectvol te communiceren richting medewerkers van ARAG. Als u dat doet dan ga ik ervan uit dat deze waarschuwing voldoende is.
(...)"

2.8 De consument heeft een klacht ingediend bij de verzekeraar. 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 vorderingen

2.9 De consument vindt dat de verzekeraar hem bedreigt en ten onrechte beschuldigt van grensoverschrijdend gedrag.

2.10 Toen de jurist belde met de consument, begon zij meteen te vertellen wat een rechter kon bepalen en wat de consument kon bereiken. De consument heeft de jurist laten weten dat zij hem niet moet vertellen wat de rechter ervan vindt, want daar is de rechter voor. Maar de jurist bleef daar maar op hameren. De jurist wilde maar niet naar de consument luisteren waardoor het gesprek absoluut geen inhoud meer had. De consument merkte irritatie bij de jurist omdat de consument haar telkens moest corrigeren en uitleg moest geven. De consument heeft de verbinding daarom verbroken.

2.11 Ook het contact met de teamleider verliep niet vlekkeloos. De teamleider belde de consument maar hij was toen niet bereikbaar. Toen de consument terugbelde, was de teamleider niet bereikbaar. De consument heeft toen een e-mail gestuurd maar toch belde de teamleider. De teamleider snauwde meteen “nu ben ik bereikbaar” en betichtte de consument meteen van grensoverschrijdend gedrag. Toen de consument aangaf dat als ze de e-mail had gelezen het gesprek niet nodig was geweest, begon de teamleider weer onbeschoft tegen de consument te doen. De teamleider zei: “Ik bepaal wanneer ik jou bel”. De consument heeft toen enkel nog geantwoord dat hij bepaalt wanneer hij haar te woord staat en heeft het gesprek beëindigd.

2.12 Een telefoongesprek aanmerken als onprettig mag. Maar in dit geval hebben de teamleider en de medewerker van het klachtenbureau van de verzekeraar, die niet hebben deelgenomen aan het telefoongesprek met de jurist, de consument beschuldigd van grensoverschrijdend gedrag. Die beschuldiging gaat dan ook verder dan de e-mail van de jurist van 30 januari 2025.

2.13 De consument merkt op dat hij soms harder spreekt dan andere personen maar dat komt omdat hij met machines heeft gewerkt en een zeer grote familie heeft gehad. De consument probeert daar op te letten maar bij emoties vergeet hij dat wel eens. Tijdens het telefoongesprek heeft de consument daar totaal niets ongehoord gezegd of geschreeuwd. Dit kan de partner van de consument beamen omdat zij naast hem zat tijdens het telefoongesprek.

2.14 De consument vordert dan ook herstel van zijn bezoedelde naam en een passende schadevergoeding van € 20.000,-. De consument is tot dit bedrag gekomen omdat hij na 40 jaar in de openbare sector te hebben gewerkt nog nooit zoiets heeft gedaan of meegemaakt. De consument is hierdoor helemaal van zijn stuk gebracht. Hij gaat momenteel door een hel.

Het verweer

2.15 De verzekeraar 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 commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar een schadevergoeding moet betalen aan de consument. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dat niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

3.2 De commissie merkt op dat zij hetgeen mondeling op 30 januari 2025 is besproken niet kan beoordelen, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt. Zij kan dan ook niet beoordelen of er sprake is van ongewenst, ongepast, beledigend of grensoverschrijdend gedrag.

3.3 Aan de hand van de door de partijen ingebrachte stukken, heeft de commissie geconstateerd dat de consument op 30 januari 2025 telefoongesprekken heeft gevoerd met de jurist en de teamleider. De consument heeft in zijn e-mail van 30 januari 2025 10.08 uur aan de verzekeraar zijn ongenoegen geuit over het telefoongesprek met de jurist. In haar e-mails van 30 januari 2025 heeft de teamleider de consument laten weten dat zowel zij als de jurist het gedrag van de consument tijdens de telefoongesprekken als grensoverschrijdend hebben ervaren. Naar aanleiding van de door de consument ingediende klacht hebben zowel de jurist als de teamleider in de e-mails van 30 januari 2025 eenzijdig aangegeven hoe zij de gesprekken en het gedrag van de consument hebben ondervonden. Verder staat tussen partijen vast dat de telefoongesprekken niet prettig zijn verlopen en dat de consument de gesprekken heeft beëindigd.

3.4 De commissie overweegt dat van partijen mag worden verwacht dat zij op een fatsoenlijke en respectvolle manier met elkaar communiceren. Voor zover een partij dat niet zo ervaart, kan dat kenbaar worden gemaakt aan de andere partij met het verzoek om het gedrag of de wijze van communiceren aan te passen. Nu tussen partijen vaststaat dat de telefoon-gesprekken niet prettig zijn verlopen en de consument de gesprekken heeft beëindigd, komt het de commissie niet onredelijk voor dat de verzekeraar de consument heeft aangeschreven over hoe hij het contact met en het gedrag van de consument heeft ondervonden.

3.5 Wel kan de commissie begrijpen dat de term “grensoverschrijdend gedrag” beladen overkomt en diverse emoties bij de consument teweeg heeft gebracht waardoor het voor hem aanvoelt als een beschuldiging. In dit geval had de verzekeraar er ook voor kunnen kiezen om deze term achterwege te laten. De verzekeraar heeft in de correspondentie reeds aangegeven dat het gedrag van de consument als ongewenst, ongepast, beledigend wordt ervaren. Wat hier verder ook van zij, de consument klaagt hier over de bevindingen van de verzekeraar. Van een (onterechte) beschuldiging of dreigement is dan ook geen sprake.

De commissie is van oordeel dat de verzekeraar in deze situatie aan de consument kenbaar mocht maken hoe hij het contact met en het gedrag van de consument heeft ervaren. Dat kan via de jurist, de teamleider maar ook de medewerker van het klachtenbureau. Voor toewijzing van de vorderingen van de consument, die ook niet voldoende onderbouwd zijn, bestaat dan ook geen grond.

3.6 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de vorderingen van de consument 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. 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