

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0453

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. P. Neijt, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Otterlo Financieel Advies B.V., gevestigd te Koedijk, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

### Samenvatting

De consumenten vinden dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door hen niet te waarschuwen dat hun rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen met betrekking tot het appartement dat zij voor hun kinderen hadden gekocht. Hierdoor hebben de consumenten geen recht op rechtsbijstand in een geschil met de VvE. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon in zijn zorgplicht is tekortgeschoten. Niet is gebleken dat de tussenpersoon de consumenten heeft gewaarschuwd voor het ontbreken van dekking. Daarnaast heeft de tussenpersoon zijn stelling dat hij de uitbreiding van de dekking heeft besproken en dat de consumenten een offerte hebben ontvangen niet aangetoond. De klacht is gegrond en de vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van partijen; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 september 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger mevrouw mr. [naam 1], Expert Jurist Algemeen. Namens de tussenpersoon was de heer [naam2], aanwezig, samen met de vertegenwoordiger de heer mr. J. Kopp, advocaat.
- 1.3 De consumenten hebben 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 consumenten hebben via de tussenpersoon bij NH1816 een rechtsbijstandverzekering afgesloten, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan ARAG is overgedragen.

- 2.2 De consumenten hebben naast hun woning ook een appartement voor hun studerende kinderen. In 2017 hebben de consumenten bij ARAG om rechtsbijstand verzocht in een geschil over het appartement. ARAG heeft hiervoor rechtsbijstand verleend, terwijl de verzekeringsvoorwaarden alleen dekking bieden als het om de eigen woning van de consumenten gaat.
- 2.3 In 2020 hebben de tussenpersoon en de consumenten gesproken over de uitbreiding van de dekking zodat ook het appartement onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering zou vallen. Uiteindelijk is de dekking van de rechtsbijstandverzekering uitgebreid met de module Werk.
- 2.4 De consumenten hebben ARAG in augustus 2023 om rechtsbijstand verzocht in een geschil met de Vereniging van Eigenaren (VvE) van het appartement. In de kern ging het om de verdeling van de herstelkosten van de fundering van het gebouw over de eigenaren. De consumenten zijn van mening dat zij € 60.000,- te veel hebben betaald voor de herstelkosten. ARAG heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen omdat het niet gaat om de woning van de consumenten.
- 2.5 De consumenten hebben op kosten van de tussenpersoon een advocaat de haalbaarheid van de zaak laten beoordelen. De advocaat heeft per e-mail van 17 oktober 2024 zijn visie op de zaak gegeven. Volgens de advocaat is van de aanneemsom om de fundering te herstellen een aanzienlijk bedrag ten onrechte voor rekening van de VvE gebracht, terwijl dit alleen ten gunste was voor één van de andere appartementen. De consumenten zouden al dan niet via een gerechtelijke procedure recht kunnen hebben op 1/6<sup>e</sup> deel van de kosten die de VvE ten onrechte heeft betaald ten behoeve dat appartement.
- 2.6 De consumenten hebben de tussenpersoon per e-mail van 20 oktober 2024 verweten dat hij hen niet goed had geïnformeerd over de dekking van de rechtsbijstandverzekering. Vervolgens heeft de vertegenwoordiger van de consumenten de tussenpersoon per e-mail van 3 maart 2025 aansprakelijk gesteld omdat de consumenten geen beroep op de rechtsbijstandverzekering hebben kunnen doen.

#### *De klacht en de vordering*

- 2.7 De consumenten vorderen van de tussenpersoon € 60.000,- met de wettelijke rente hierover vanaf 31 december 2022. De consumenten vinden dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, want hij heeft verzuimd om hen te informeren over het ontbreken van dekking onder de rechtsbijstandverzekering voor geschillen over het appartement. Ook heeft hij verzuimd om expliciet vast te leggen dat er geen dekking is, terwijl de consumenten wel premie betalen. Pas nadat ARAG de dekking voor het geschil met de VvE had afgewezen, is de tussenpersoon in beweging gekomen en heeft hij geprobeerd om de dekking van de verzekering uit te breiden. Dit is niet gelukt omdat de rechtsbijstandverzekering alleen dekking biedt als het om de eigen woning gaat. De tussenpersoon wist dat de consumenten niet in het appartement woonden.

De consumenten betwisten ook dat zij in 2020 een offerte hebben ontvangen voor een nieuwe verzekering bij ARAG om het appartement mee te verzekeren laat staan dat zij de uitbreiding van de dekking zouden hebben geweigerd.

- 2.8 Als de rechtsbijstandverzekering wel dekking voor het geschil met de VvE zou hebben geboden, zou ARAG de zaak in behandeling hebben genomen. Een externe advocaat heeft namelijk aangegeven dat de zaak van de consumenten een redelijke kans van slagen heeft. Bij gebreke aan dekking hebben de consumenten nu zelf kosten moeten maken voor rechtsbijstand. Deze kosten van rechtsbijstand zijn schade doordat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden.

*Het verweer*

- 2.9 De tussenpersoon betwist dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden. Hij vindt dat hem niet kan worden verweten dat de rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor het geschil met de VvE. De consumenten wisten in 2017 al dat de verzekering geen dekking bood voor het appartement. De tussenpersoon heeft in 2020 als reactie op het verzoek van de consumenten om ook het appartement onder de dekking van de verzekering te brengen actie ondernomen. De verzekering bij NH1816 moest daarvoor worden opgezegd en een nieuwe verzekering moest worden afgesloten bij ARAG als verzekeraar met de dekking voor het appartement. ARAG heeft een offerte uitgebracht, maar de consumenten hebben die offerte toen niet beantwoord en de nieuwe rechtsbijstandverzekering is niet tot stand gekomen. In 2020 is alleen de dekking van de rechtsbijstandverzekering bij NH1816 op verzoek van de consumenten uitgebreid met de module Werk.
- 2.10 In 2023 hebben de consumenten opnieuw met de tussenpersoon gesproken over het meeverzekeren van het appartement op de rechtsbijstandverzekering. De tussenpersoon heeft de consumenten per e-mail van 18 april 2023 meegedeeld dat NH1816 de mogelijkheid biedt om het appartement mee te verzekeren. Voor de aanvraag van de dekking moesten de consumenten de tussenpersoon informeren of zij de afgelopen 3 jaar een conflict hebben gehad dan wel of zij verwachten binnen zes maanden rechtsbijstand nodig te hebben. Daarop heeft de tussenpersoon geen reactie van de consumenten ontvangen. In oktober 2023 heeft de tussenpersoon de voorwaarden van de verzekering op hun verzoek aan de consumenten gemaild. De consumenten hebben de tussenpersoon toen gevraagd waarom de polis nog niet was aangepast. De tussenpersoon heeft aan de consumenten bericht dat hij nog steeds wachtte op hun antwoorden op de twee acceptatievragen. Die vragen heeft de tussenpersoon opnieuw aan de consumenten gemaild maar de consumenten hebben weer niet gereageerd. De aanvraag voor de uitbreiding van de verzekering is dus door toedoen van de consumenten niet afgerond. De vermeende schade komt daarom voor rekening van de consumenten.
- 2.11 Ook hebben de consumenten de redelijke kans van slagen van hun zaak tegen de VvE onvoldoende onderbouwd. Ook om deze reden moet de vordering tot schadevergoeding stranden.

### 3. De beoordeling

#### *De kernvraag*

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden door hen niet te waarschuwen dat de rechtsbijstandverzekering geen dekking voor het appartement biedt en eventuele mogelijkheden om de dekking uit te breiden met hen te bespreken. Als dit het geval is, moet vervolgens worden beoordeeld of de tussenpersoon aan de vordering van de consumenten moet voldoen. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden en licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 De stelling van de tussenpersoon dat de consumenten al veel eerder wisten dat het appartement niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering bij NH1816 viel, strookt niet met zijn reactie in zijn e-mail van 22 oktober 2024. Daarin schrijft hij namelijk dat hij in 2020 voor het verzekeren van het appartement geen verdere actie heeft ondernomen omdat zowel de tussenpersoon als de consumenten dachten dat het appartement gedekt was doordat ARAG voor het eerdere geschil in 2017 rechtsbijstand heeft verleend.
- 3.3 Daarnaast heeft de tussenpersoon zijn stelling dat hij in 2020 bij ARAG een aanvraag voor een nieuwe verzekering heeft gedaan en dat de consumenten niet op de offerte van ARAG hebben gereageerd niet kunnen onderbouwen. De tussenpersoon heeft geen afschrift van de offerte kunnen overleggen. Wel heeft de tussenpersoon een door de consumenten op 22 april 2020 ondertekend aanvraagformulier overgelegd, maar dit betreft geen aanvraag bij ARAG voor een rechtsbijstandverzekering maar een aanvraag van een rechtsbijstandverzekering bij NH1816 met de modules Basis, Consument & Wonen en Werk. Naar het oordeel van de commissie heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht als redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon<sup>1</sup> in 2020 geschonden door de consumenten er niet op te wijzen dat de rechtsbijstandverzekering bij NH1816 geen dekking biedt voor geschillen die zien op het appartement en de mogelijkheid om daarvoor een nieuwe verzekering bij ARAG af te sluiten te bespreken. De consumenten hadden dan waarschijnlijk zelf een andere rechtsbijstandverzekering afgesloten. Ter zitting hebben de consumenten bevestigd dat zij inmiddels bij ARAG een rechtsbijstandverzekering hebben met de gewenste dekking voor het appartement.

#### *De schade door de zorgplichtschending*

- 3.4 Ervan uitgaande dat de rechtsbijstandverzekering bij ARAG dekking zou hebben geboden voor het geschil van de consumenten met de VvE, zou ARAG alleen rechtsbijstand verlenen als de zaak van de consumenten een redelijke kans maakt.

---

<sup>1</sup> Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek

De drempel hiervoor is laag. Gelet op het positieve advies van de advocaat en de verklaring van de vertegenwoordiger van de consumenten hierover, moet ervan worden uitgegaan dat sprake is van een redelijke kans op succes en dat ARAG het gemelde geschil in behandeling zou hebben genomen.

- 3.5 Omdat de consumenten voor het geschil met de VvE geen beroep op rechtsbijstand hebben kunnen doen, moeten zij de kosten van rechtsbijstand zelf betalen. Hoe hoog die kosten zijn, is niet duidelijk. De commissie kan de hoogte van de schade niet vaststellen. Daarom wijst de commissie een bedrag van € 10.000,- bij wijze van voorschot op de kosten van rechtsbijstand toe. De vordering van de consumenten tot vergoeding van de wettelijke rente is toewijsbaar vanaf vier weken na de datum van deze beslissing.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de tussenpersoon binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 10.000,- als voorschot op de schadevergoeding aan de consumenten betaalt, bij gebreke waarvan dit bedrag wordt vermeerderd met de wettelijke rente.

*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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)