

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0761

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden,
mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument en 2) 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. De kern

De consument klaagt erover dat de uitvoerder zijn verzoeken om rechtsbijstand heeft afgewezen omdat hij het conflict tussen hem en het ziekenhuis niet heeft aangetoond. Hij vindt dat hij het conflict wel voldoende heeft aangetoond en vordert rechtsbijstand van de uitvoerder. De commissie oordeelt dat de consument het conflict heeft aangetoond. De klacht van de consument is gegrond en zijn vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van een conflict

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de consument heeft aangetoond dat tussen hem en het ziekenhuis een conflict bestaat.¹ Het begrip 'conflict' is niet in de verzekeringsvoorwaarden gedefinieerd. 'Conflict' betekent verschil van mening, (...) geschil.² Het verschil van mening of geschil met het ziekenhuis blijkt voldoende uit de stukken van het dossier. De consument is in 2020 in het ziekenhuis aan zijn rug geopereerd. Daarna zijn complicaties opgetreden (loszittende schroeven en later een infectie). Hij is in 2022 en 2023 opnieuw aan zijn rug geopereerd in het ziekenhuis. Uit een second opinion bij een kliniek blijkt dat de consument last heeft van een losliggende wervel en beknelde zenuwen. De consument verwijt het ziekenhuis dat niet eerder is geconstateerd dat zijn wervels te veel ruimte hadden en zijn zenuwen bekneld waren. Het ziekenhuis kon zich niet vinden in het verwijt van de consument. En daarmee is het conflict, het verschil van mening, het conflict tussen de consument en het ziekenhuis een feit. De Geschillencommissie Ziekenhuizen heeft de vordering van de consument tegen het ziekenhuis beoordeeld en in haar uitspraak van 14 april 2025 ongegrond verklaard. Maar het conflict is daarmee niet ten einde gekomen. De consument wil de uitspraak van de Geschillencommissie Ziekenhuizen in het conflict met het ziekenhuis namelijk laten toetsen door de rechtbank. Er is dus nog steeds een conflict. De verwijzingen van de uitvoerder naar twee eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening³ maken dit niet anders. Het bovenstaande betekent dat de uitvoerder de verzoeken om rechtsbijstand van de consument ten onrechte heeft afgewezen.

Conclusie

- 3.2 De uitvoerder moet het verzoek van de consument om rechtsbijstand te verlenen in het conflict met het ziekenhuis met inachtneming van de voorwaarden in behandeling nemen. De klacht van de consument is gegrond en zijn vordering wordt toegewezen.

¹ In artikel 3.1 van de Voorwaarden Rechtsbijstand Particulieren RBU 2019-01 is bepaald dat rechtsbijstand is verzekerd bij conflicten en in artikel 7.1 staat de verplichting van de consument om het conflict aan te tonen door een deskundige een rapport te laten maken waaruit blijkt wie de veroorzaker is van het conflict, wat de oorzaak is en wat de feitelijke gevolgen zijn.

² Van Dale Groot woordenboek van de Nederlandse taal

³ GC Kifid 2023-0458 en GC Kifid 2024-0164, te vinden op <https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/>.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd het conflict met het ziekenhuis met inachtneming van de geldende voorwaarden in behandeling moet nemen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl