Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1098

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvulling van de consument en 6) de dupliek 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 heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een langlopend geschil met de woningcorporatie over onder meer de tuingrenzen van haar huurwoning. Volgens de consument heeft haar buurvrouw een strook grond van de consument ingenomen en verricht zij vernielingen aan de goederen van de consument. De buurvrouw heeft op haar beurt bij de woningcorporatie over de consument geklaagd. Na het doorlopen van de geschillenregeling heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak aan de door de consument gekozen advocaat uitbesteed en is de woningcorporatie gedagvaard met betrekking tot het vaststellen van de tuingrenzen. De kantonrechter heeft de vordering van de consument afgewezen. De consument is het hier niet mee eens en wenst in hoger beroep te gaan. De uitvoerder heeft de verdere rechtsbijstand gestaakt omdat de advocaat van mening is dat een hoger beroepsprocedure geen redelijke kans op succes heeft.

De consument klaagt over de kwaliteit van de verleende rechtsbijstand en vordert dat de uitvoerder verdere rechtsbijstand verleent en ervoor zorgt dat de geschillen met de woningcorporatie en de buren stoppen. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten. Uit de stukken van het dossier blijkt dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling heeft aangeboden toen tussen partijen een verschil van mening ontstond over de haalbaarheid van de zaak. De door de consument gekozen advocaat (hierna: advocaat 1) is in haar second opinion tot de conclusie gekomen dat de vordering op de woningcorporatie geen redelijke kans op succes heeft als het gaat om de gestelde vernieling en/of verwijdering van o.a. bomen en hekken door de buurvrouw. Wel acht advocaat 1 de kans op succes redelijk als het gaat om de vraag of de buurvrouw een stuk van de tuin van de consument in gebruik heeft genomen. De woningcorporatie dient in dat geval de tuingrenzen vast te laten stellen. Hoewel het niet gebruikelijk is dat de advocaat die de second opinion heeft gegeven de zaak verder behandelt, heeft de uitvoerder het verzoek van de consument goedgekeurd en de verdere behandeling van de zaak aan advocaat 1 overgedragen. Later is de zaak overgedragen aan een collega van de advocaat (hierna: advocaat 2).

3.2 De rechtbank Noord-Holland heeft in haar vonnis van 23 april 2025 geoordeeld dat de woningcorporatie voldoende heeft aangetoond dat er geen wezenlijk verschil is tussen de huidige situatie en de situatie bij aanvang van de huurovereenkomst in 2006. De afscheidingen tussen de tuinen staan dus op de juiste plaats. De consument heeft volgens de rechter geen belang bij haar vordering om de tuingrenzen te laten vaststellen. Voor wat betreft de tegenvordering van de woningcorporatie dat de huurovereenkomst moet worden ontbonden dan wel dat de consument een klaagverbod opgelegd krijgt, blijkt uit het vonnis dat partijen een regeling hebben getroffen. De consument zal gedurende de periode van één jaar geen klacht bij de woningcorporatie indienen behalve als het gaat om het voeren van procedures bij de Huurcommissie. Als de consument haar verplichting niet nakomt, is de huurovereenkomst per direct ontbonden en moet de consument de woning ontruimen.

3.3 De consument heeft advocaat 2 meegedeeld dat zij het niet eens is de uitspraak van de kantonrechter. Volgens de consument staan er onjuistheden in de uitspraak en is onvoldoende naar het bewijsmateriaal gekeken. Zij wenst in beroep te gaan tegen het vonnis van de rechtbank. Advocaat 2 heeft de consument afgeraden om in beroep te gaan gelet op het risico dat de huurovereenkomst wordt ontbonden en de consument haar woning moet ontruimen. Advocaat 2 heeft de consument per e-mail van 28 mei 2025 meegedeeld dat hij weliswaar geen bezwaar ziet om in beroep te gaan tegen het oordeel over de tuingrenzen maar dat hij twijfels heeft over de haalbaarheid. Omdat de consument zelf de afspraak heeft gemaakt om een jaar geen klacht meer in te dienen bij de woningcorporatie twijfelt advocaat 2 of een hoger beroep wel ontvankelijk is.

Dat de consument in hoger beroep niet alleen het oordeel van de rechter over de erfgrenzen wil laten toetsen, blijkt uit de e-mail van de consument aan een ander advocatenkantoor van 17 juni 2025 waarin zij dat kantoor vraagt om rechtsbijstand in een hoger beroepsprocedure. Naast het geschil over de erfgrenzen wil de consument in hoger beroep de door haar ervaren laster door de woningcorporatie en haar buren aan de orde stellen. De uitvoerder heeft op grond van het haalbaarheidsstandpunt van advocaat 2 de verdere rechtsbijstandverlening gestaakt en de consument gewezen op de mogelijkheid om zelf beroep in te stellen. De uitvoerder mocht dit doen want alleen als een redelijke kans aanwezig is om het beoogde resultaat in een procedure te behalen zal de uitvoerder rechtsbijstand verlenen.[1] De geschillenregeling is niet van toepassing omdat het haalbaarheidsoordeel is gegeven door de door de consument gekozen advocaat.[2]

Conclusie

3.4 De consument heeft aan het dossier veel stukken, waaronder foto's, toegevoegd die zien op de onderliggende geschillen met de woningcorporatie en haar buren. Uit deze stukken komt duidelijk naar voren dat tussen de consument en de woningcorporatie en haar buren sprake is van langlopende en intense geschillen. De commissie kan geen inhoudelijk oordeel geven over deze geschillen. De commissie kan alleen oordelen over het handelen van de uitvoerder. Zoals hiervoor is geoordeeld heeft de uitvoerder gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. De commissie ziet dan ook geen grondslag de vordering van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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/.

[1] Artikel 5.1.3 van de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 3. Dit artikel is opgenomen in de bijlage.
[2] Artikel 8 van de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 3. Dit artikel is opgenomen in de bijlage.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 3

5. Wij beoordelen uw conflict
Wilt u rechtsbijstand bij een situatie dat u als een conflict ervaart? Dan gaan wij dat eerst beoordelen.

5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?
Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn om in een procedure het resultaat te behalen. Dat is zo als die kans groter dan 50% is. Met groter dan 50% bedoelen wij dat de kans op succes groter is dan de kans op verlies. Is de kans groter dan 50%? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken. Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.

8. Geschillenregeling
Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of bent u het niet eens met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen. Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen dan de juridische aanpak of de juridische beoordeling van de redelijke kans geldt de geschillenregeling niet.