Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0952

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een conflict gehad met een aannemer. Hij heeft daarvoor rechtsbijstand verkregen. De aannemer is in januari 2024 failliet verklaard en de consument is met de schade blijven zitten. De consument verwijt de uitvoerder dat hij nalatig is geweest bij de oplossing van het geschil. De commissie overweegt dat niet is gebleken dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de verlening van de rechtsbijstand aan de consument. Ook overweegt de commissie dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de advocaat aan wie de zaak in juli 2021 is uitbesteed die zaak heeft behandeld. De vordering wordt afgewezen.

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 6 juli en 5 augustus 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 (hierna: de verzekering). De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder.

Op de verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand 'Basis LEX-RV-01-191', 'Verkeer en Medisch LEX-RV-59-191', 'Consument en Wonen LEX-RV-60-191' en 'Werk en Inkomen LEX-RV-55-191' (hierna: de voorwaarden).

2.2 Op 29 november 2019 heeft de consument zijn geschil met de aannemer gemeld bij de uitvoerder. De consument heeft bij zijn melding aangegeven eerst zelf nog in gesprek te willen gaan met de aannemer.

2.3 Op 9 december 2019 heeft de consument aan de uitvoerder laten weten dat de aannemer zich niet aan de afspraken houdt. Op 12 december 2019 heeft de behandelaar contact met de consument opgenomen om de mogelijkheden te bespreken.

2.4 Vervolgens is er omstreeks 17 december 2019 een lekkage in de woning van de consument ontstaan. Op 23 december 2019 heeft de behandelaar een ingebrekestelling aan de aannemer verzonden.

2.5 In januari 2020 is het dossier wegens uitdiensttreding van de behandelaar aan een nieuwe behandelaar toegewezen. De nieuwe behandelaar heeft de consument geadviseerd om een offerte op te vragen voor de herstelwerkzaamheden.

2.6 Op 17 april 2020 heeft de consument twee offertes voor de herstelwerkzaamheden overgelegd. De offerte van de firma [naam 1] bedraagt € 38.256,57 incl. btw. De offerte van de firma [naam 2] bedraagt € 132.819,18 incl. btw.

2.7 Omdat het prijsverschil tussen de beide offertes aanzienlijk was, heeft de behandelaar de consument op 21 april 2020 geadviseerd om een onafhankelijk bouwkundig expert in te schakelen om een onderzoek te laten doen naar de kosten voor de herstelwerkzaamheden.

2.8 Op 5 mei 2020 heeft de consument akkoord gegeven voor het inschakelen van ZNEB Expertise en Taxatie B.V. Omdat ZNEB Expertise Taxatie B.V. de expertise niet op korte termijn kon uitvoeren, is de behandelaar op zoek gegaan naar een ander expertisebureau. Op 8 juni 2020 heeft TOP Expertise de woning bezocht en op 22 juni 2020 heeft TOP Expertise een conceptrapport uitgebracht, waarbij de schade is begroot op ongeveer € 26.000,- incl. btw.

2.9 De consument was het niet eens met de begroting van het schadebedrag en heeft de behandelaar laten weten een contra-expertise te willen laten uitvoeren. Ook heeft de consument op 5 augustus 2020 een klacht ingediend bij de uitvoerder.

2.10 Op 12 augustus 2020 heeft de klachtbehandelaar zich op het standpunt gesteld dat er zorgvuldig is gehandeld door een onafhankelijke expert onderzoek te laten verrichten om zo de schade te kunnen begroten. De klachtbehandelaar heeft de consument twee opties geboden voor de verdere behandeling van zijn dossier. De consument kon een onafhankelijke bouwkundig expert inschakelen voor een contra-expertise of hij kan kiezen voor toepassing van de geschillenregeling.

2.11 Op 13 augustus 2020 heeft de consument aan de uitvoerder laten weten dat hij kiest voor een contra-expertise. De consument heeft hierbij aangegeven dat hij hiervoor al een expert benaderd heeft.

2.12 Op 10 september 2020 heeft de behandelaar de consument bericht dat afgesproken was dat hij een contra-expertise zou laten verrichten en dat het aanvragen van een nieuwe offerte, zoals hij heeft gedaan, daar niet onder valt, omdat de aannemer geen onafhankelijke expert is. De uitvoerder heeft de consument aangegeven dat hij zich voor het laten uitvoeren van een contra-expertise kan wenden tot bijvoorbeeld ZNEB, CED Expertise of Bureau voor Bouwpathologie.

2.13 Op 30 november 2020 heeft de gemachtigde van de consument aan de uitvoerder laten weten dat er een bouwkundig onderzoek verricht zal worden door TechnoConsult. Op 22 januari 2021 heeft TechnoConsult een bouwkundig rapport uitgebracht waarbij de herstelkosten begroot zijn op € 23.500,- incl. btw.

2.14 Na ontvangst van het bouwkundig rapport heeft de uitvoerder contact met de aannemer opgenomen om een poging te doen om buiten rechte tot een oplossing te komen. Omdat een oplossing niet tot stand is gekomen, is het dossier op 29 juli 2021 aan een door de consument zelfgekozen advocaat (hierna: de advocaat) overgedragen om de bodem-procedure op te starten.

2.15 De advocaat heeft met toestemming van de uitvoerder bij de rechtbank Noord-Holland een verzoekschrift ingediend tot het gelasten van een voorlopig deskundigenbericht met het doel meer duidelijkheid te verkrijgen over de omvang van de gebreken aan het werk en de daarmee gemoeide herstelkosten en gevolgschade. De rechtbank heeft dit verzoek toegewezen.

2.16 Op 1 mei 2023 heeft de uitvoerder het rapport van Bureau voor Bouwpathologie B.V. ontvangen, welk rapport door de consument is verkregen in de gerechtelijke procedure. In het rapport is de schade begroot op € 65.000,-.

2.17 Op 28 februari 2024 heeft de advocaat de uitvoerder bericht dat de aannemer in januari 2024 failliet is verklaard en dat zij de vordering van de consument bij de curator heeft ingediend.

2.18 Vervolgens heeft de consument op 27 mei 2024 een klacht tegen de uitvoerder ingediend. De consument stelt zich op het standpunt dat de uitvoerder het dossier onnodig traag behandeld heeft door te kritische eisen aan de offertes te stellen.

2.19 Op 24 juni 2024 heeft de uitvoerder de klacht ongegrond verklaard omdat de behandelaars proactief zouden hebben gehandeld. De uitvoerder heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat de behandeling van het dossier is vertraagd omdat de consument een contra-expertise wilde laten uitvoeren en deze contra-expertise pas in januari 2021 is uitgevoerd.

2.20 De consument is het niet eens met de uitkomst van de klachtenprocedure en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.21 De consument stelt dat de uitvoerder nalatig is geweest in het oplossen van het geschil met de aannemer. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.22 De consument is ontevreden over de rechtsbijstand die de uitvoerder heeft verleend over de periode tussen het aanmelden van de zaak bij de uitvoerder en het uitbesteden van de rechtsbijstand aan de advocaat. De consument heeft twee offertes aan de uitvoerder overhandigd waaruit de gebreken aan de woning en de kosten om de gebreken te herstellen bleken. De behandelaar was niet bereid met deze offertes akkoord te gaan omdat het verschil tussen de offertes te groot zou zijn. Door niet akkoord te gaan met de offertes is het dossier niet voortvarend behandeld. Hierdoor zijn er vijf jaren verstreken en heeft de consument geen woongenot gehad. De consument verwijt de uitvoerder dat de schade nog niet op de aannemer verhaald was toen de aannemer in januari 2024 failliet ging.

2.23 De consument stelt door de toerekenbare tekortkoming van de uitvoerder schade ter hoogte van € 76.000,- te hebben geleden. Dit bedrag bestaat uit de herstelkosten. De consument wil dat de uitvoerder deze kosten aan de consument vergoedt. Ook vordert hij de wettelijke rente over voornoemd bedrag vanaf 3 maart 2023.

Het verweer

2.24 De uitvoerder heeft verweer gevoerd 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 betreurt het te vernemen dat de consument en zijn gezin een zware tijd hebben gehad na de ‘horrorverbouwing’ en dat zij door het faillissement van de aannemer hun schade niet kunnen verhalen.

3.2 De commissie moet in deze uitspraak echter een juridische vraag beantwoorden. Die vraag is of de uitvoerder toerekenbaar tekortgeschoten is in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand en of – als dit het geval is – de uitvoerder de gestelde schade moet vergoeden.

De twee door de consument opgevraagde offertes

3.3 De consument verwijt de uitvoerder dat hij de door de consument opgevraagde offertes niet heeft geaccepteerd (nrs. 2.6 en 2.7 hiervoor).

De commissie is van oordeel dat er een dermate groot verschil zit tussen de twee door de consument overgelegde offertes, dat het begrijpelijk is dat de uitvoerder heeft voorgesteld om een onafhankelijk bouwkundig expert in te schakelen.

Over de vertraging die vervolgens is ontstaan in verband met onderzoek door experts

3.4 De commissie heeft op basis van de stukken in het dossier niet kunnen vaststellen dat zuiver door toedoen van de uitvoerder vertraging is ontstaan in het laten onderzoeken van de (omvang van de) schade door experts. Het lijkt er immers op dat vertraging mede is ontstaan doordat a) de consument het onderzoeksrapport van TOP Expertise niet heeft geaccepteerd omdat hij het vastgestelde schadebedrag te laag vond (nrs. 2.8 en 2.9) en b) het enige tijd geduurd heeft alvorens TechnoConsult werd ingeschakeld en een schade-rapport afleverde (nrs. 2.11–2.13). Deze vertragingsoorzaken komen niet noodzakelijkerwijs voor rekening van de uitvoerder.

De consument heeft vanaf 29 juli 2021 bijstand van een externe advocaat gehad

3.5 Op 29 juli 2021 is er op verzoek van de consument door de uitvoerder een externe advocaat ingeschakeld (nr. 2.9 hiervoor). De inhoudelijke behandeling van de zaak is daarmee vanaf dat moment in zijn geheel overgedragen aan die advocaat. De advocaat heeft samen met de consument een beslissing genomen over de te nemen gerechtelijke stappen. Er is gekozen voor een procedure voor het verkrijgen van een voorlopig deskundigenbericht waarna de bodemprocedure tegen de aannemer opgestart zou worden. De uitvoerder was inhoudelijk niet meer bij de zaak betrokken. Dat er vervolgens een periode van 2,5 jaar is verstreken zonder dat de schade daadwerkelijk op de aannemer verhaald is, kan daarom niet aan de uitvoerder worden toegerekend.

Conclusie

3.6 Het voorgaande betekent dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand. Er bestaat daarom geen grond voor toewijzing van de schadevergoeding die de consument heeft gevorderd.

3.7 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen.

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-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