Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0827

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. N. Porosjan, secretaris)

Datum uitspraak	20 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, kantoorhoudend te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 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 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De uitvoerder heeft de consument rechtsbijstand gegeven in een conflict met een garage. Het conflict ging over een door de consument gekochte tweedehands auto die na verloop van tijd accuproblemen kreeg. De consument vindt dat de uitvoerder ondeugdelijke rechtsbijstand heeft gegeven. De uitvoerder heeft geen onafhankelijk technisch onderzoek laten uitvoeren naar de accuproblemen en hij heeft nagelaten een tweede deskundige in te schakelen. Ook heeft de uitvoerder de zaak onjuist en te laat beoordeeld en heeft hij de consument niet begeleid in de procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen. De consument vordert inschakeling van een tweede expert en schadevergoeding. De uitvoerder vindt dat hij zorgvuldig heeft gehandeld en op basis van een expertiserapport mocht concluderen dat de zaak geen redelijke kans van slagen had. Vervolgens heeft hij de geschillenregeling toegepast en is daarin zijn standpunt bevestigd. Hij hoefde de consument geen rechtsbijstand meer te verlenen. De commissie volgt het standpunt van de uitvoerder en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

De consument heeft geen recht op de inschakeling van een tweede expert

3.1 De uitvoerder hoefde geen tweede expert op zijn kosten in te schakelen. De vaste lijn in de uitspraken van Kifid is dat een uitvoerder in beginsel mag afgaan op de bevindingen van een door hem ingeschakelde expert. Op basis van het rapport van de expert mocht de uitvoerder dan ook concluderen dat de zaak van de consument geen redelijke kans van slagen heeft. Dit is anders als het rapport onzorgvuldig tot stand is gekomen of duidelijke gebreken bevat.[1] Maar daarvan is niet gebleken. De consument vindt wel dat de uitvoerder ten onrechte geen onafhankelijke EV-specialist heeft ingeschakeld en ook geen aanvullend technisch onderzoek heeft plaatsgevonden, maar hij heeft hiervan geen overtuigend bewijs geleverd. De diagnose-gegevens en accutesten die de consument heeft overgelegd geven alleen inzicht in de technische staat van de auto geruime tijd na de aanschaf ervan door de consument. Zij tonen geen gebreken in het expertiserapport en ook niet dat het rapport van de expert onzorgvuldig tot stand is gekomen. Hierbij is van belang dat de conclusie van de expert wordt onderschreven door de expert van de Geschillencommissie Voertuigen. Ook die expert concludeert dat de garage niet is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit de koopovereenkomst. Er is ook geen aanleiding in het dossier om te twijfelen aan de onafhankelijkheid van de expert die de uitvoerder heeft ingeschakeld.

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de rechtsbijstand heeft uitgevoerd met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden. De behandelaar heeft beoordeeld dat de zaak van de consument tegen de garage en, later, tegen de producent geen redelijke kans van slagen had. De consument was het niet eens met deze conclusie. Voor een dergelijk meningsverschil is in de verzekeringsvoorwaarden een geschillenregeling opgenomen.[2] De uitvoerder heeft deze geschillenregeling ook toegepast. De bindend adviseur heeft het dossier van de consument bestudeerd en geconcludeerd dat de zaak tegen de garage en de producent geen redelijke kans van slagen had. Dit betekent dat de uitvoerder de consument geen rechtsbijstand meer hoeft te verlenen in het conflict met de garage en de producent. De consument kan de zaak vervolgens voor eigen rekening voortzetten. Als hij daarbij alsnog het gewenste resultaat bereikt, moet de uitvoerder de redelijke kosten van rechtsbijstand vergoeden tot het geldende kostenmaximum en met inachtneming van de geldende verzekeringsvoorwaarden.

[1] Zie GC Kifid nrs. 2026-0213, 2025-0242, 2024-1115, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Dit volgt uit blad 6 van de Voorwaarden Rechtsbijstand verzekering ABN AMRO Schadeverzekering N.V, versie 0920 september 2020.

De stelling van de consument dat hij eerder niet is begeleid in de procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen, leidt niet tot een ander oordeel. De behandelaar had namelijk al geoordeeld dat de zaak geen redelijke kans van slagen had. Daarom had de consument op dat moment geen recht op rechtsbijstand.

3.3 Tot slot is niet gebleken dat de uitvoerder de behandeling van de zaak onaanvaardbaar heeft vertraagd. Uit het dossier blijkt dat de uitvoerder de zaak heeft beoordeeld, het dossier heeft gesloten en na heropening een expert heeft ingeschakeld. Van een onaanvaardbare vertraging in de behandeling kan onder deze omstandigheden niet worden gesproken.

3.4 Omdat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand, komt de commissie niet toe aan de beoordeling van de schadevergoeding.

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/. 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