Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0036

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ANWB Rechtsbijstand, gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een conflict met een reparateur over de reparatie van zijn grondverzetmachine (shovel). De consument heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering voor rechtsbijstand. De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen, onder meer omdat de reparateur geen BOVAG-bedrijf is. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand op deze grond mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde M.S. Huijnen, G&N Assurantiën.

1.3 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.

1.4 De consument heeft 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 consument heeft sinds 1 mei 2024 een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de verzekering.

Op het polisblad van de verzekering staan de modules die de consument heeft verzekerd, waaronder de module verkeer. De uitvoering van de rechtsbijstand voor de module verkeer is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op de verzekering zijn van toepassing de algemene voorwaarden RBS UGC (09-22), verder te noemen de algemene voorwaarden.

2.3 In de algemene voorwaarden staat onder meer:

> *"(...) Verzekerde hoedanigheid U bent alleen verzekerd als privépersoon en alleen voor uw particuliere activiteiten en persoonlijke belangen.*
>
> *(...)*
>
> *Wat is verzekerd?*
>
> *Modules Op uw polisblad staat welke modules u verzekerd heeft. In het overzicht van de modules (dekkingsoverzicht) staat bij welke conflicten u hulp krijgt, waar u hulp krijgt, wat het kostenmaximum is en wanneer u geen hulp krijgt.*
>
> *(...)*
>
> *Module Verkeer*
>
> *U krijgt in de volgende situaties juridische hulp:*
>
> *(...)*
>
> *Contractconflicten Bij (contract)conflicten over:*
>
> *De koop, verkoop, reparatie of onderhoud van een motorrijtuig of (lucht)vaartuig bij/van/door een merkdealer, BOVAG of FOCWA-bedrijf aangesloten bij de Geschillencommissie Voertuigen.*
>
> *De verzekering van uw motorrijtuig of (lucht-)vaartuig.*
>
> *Het terugvorderen van een motorrijtuig of (lucht-)vaartuig bij conflicten over eigendom, bezit of beslaglegging.*
>
> *Een sleep- of vervoersovereenkomst m.b.t. uw motorrijtuig.*
>
> *Het invorderen van uw rijbewijs.*
>
> *(...)"*

2.4 De consument heeft een grondverzetmachine (shovel) in bezit. In 2024 heeft de consument zijn shovel ter reparatie naar een reparateur gebracht. Tussen de consument en de reparateur is een conflict ontstaan over de reparatie van de shovel.

2.5 De consument heeft de uitvoerder op 17 maart 2025 (via zijn tussenpersoon) verzocht om rechtsbijstand in het conflict met de reparateur.

2.6 De uitvoerder heeft de consument per brief van 17 maart 2025 als volgt geïnformeerd:

> *"(...) Er is mij gevraagd om te beoordelen of verhaal van de schade onder de dekking van uw verzekering valt, en zo ja; te beoordelen wat de verhaalsmogelijkheden zijn.*
>
> *De polisvoorwaarden bieden dekking voor het verhalen van schade aan uw voertuig welke is veroorzaakt door een verkeersongeval (aanrijding) en bijstand bij een contractsconflict met een hersteller of verkoper.*
>
> *Bij uw melding gaat het niet om een onder de polisvoorwaarden verzekerde hulpvraag. Dit omdat het om een bouwvoertuig gaat, dat verhuurd wordt (zakelijk gebruik). Daarnaast is [reparateur] niet aangesloten bij BOVAG. Hierdoor kan ik u helaas niet bijstaan in het verhalen van uw schade. Het spijt mij dat ik uw dossier zonder verdere actie moet sluiten. (...)"*

2.7 Vervolgens hebben partijen over en weer contact gehad over de dekking onder de verzekering, maar zijn het daarover niet eens geworden.

2.8 De consument heeft via zijn tussenpersoon een klacht ingediend bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft deze klacht afgewezen, waarna de consument zijn klacht heeft voorgelegd aan Kifid.

De klacht en de vordering

2.9 De consument vindt dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor zijn geschil en de behandeling van de zaak aan een advocaat uitbesteedt.

2.10 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan:

- Het conflict met de reparateur ziet op een motorrijtuig voor particulier gebruik. Uit de stukken die consument heeft aangeleverd blijkt dat de consument een liefhebber is van oldtimer motorrijtuigen en als hobby meerdere motorrijtuigen in bezit heeft, waaronder de shovel. De aanname dat de shovel zakelijk wordt gebruikt, wordt door de uitvoerder niet onderbouwd. De consument heeft in zijn correspondentie aan de reparateur weliswaar opgenomen dat sprake is van gemiste huurinkomsten, maar dit heeft zij gedaan om druk uit te oefenen op de reparateur.

- De consument vindt het niet redelijk dat als voorwaarde wordt gesteld dat de reparateur aangesloten moet zijn bij BOVAG, omdat er geen BOVAG-bedrijven zijn voor het repareren van een shovel. De afwijzing door de uitvoerder omdat er geen geschil is met een BOVAG-bedrijf, kan volgens consument dan ook niet worden gehandhaafd.

- De uitvoerder heeft het verzoek van de consument afgewezen, omdat de shovel een motorrijtuig zou zijn dat niet als particulier wordt beschouwd. De shovel is particulier aangeschaft en ook particulier verzekerd. In de voorwaarden staat geen definitie van "motorrijtuig". Nu uit de voorwaarden niet blijkt dat een shovel geen particulier motorrijtuig kan zijn, is de consument van mening dat het geschil met de reparateur wordt gedekt door de verzekering.

Het verweer

2.11 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 uitvoerder heeft het verzoek van de consument afgewezen en verwijst daarbij naar de module verkeer in de algemene voorwaarden. Volgens de uitvoerder is op grond van deze module geen dekking voor het geschil met de reparateur, omdat de reparateur niet is aangesloten bij BOVAG. Daarnaast zou de shovel volgens de uitvoerder worden verhuurd en daarom zakelijk worden gebruikt, waardoor op grond van de algemene voorwaarden ook geen dekking is voor het geschil. Volgens de consument wordt een shovel in de algemene voorwaarden niet uitgesloten, heeft de consument de shovel niet zakelijk gebruikt en is het onredelijk dat als voorwaarde voor dekking onder de verzekering wordt gesteld dat de reparateur aangesloten moet zijn bij BOVAG.

3.2 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de uitvoerder moet voldoen aan het verzoek van de consument om rechtsbijstand te verlenen in het geschil met de reparateur. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Juridisch kader

3.3 Voor de beantwoording van de vraag of de verzekering dekking biedt voor het geschil, dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat.

Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat een verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.4 Bij de uitleg van de voorwaarden is bepalend de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[2] Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

3.5 Verder is nog van belang dat over de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en uit het dossier niet blijkt dat dit hier wel is gebeurd. De uitleg van een bepaling in dergelijke eenzijdig opgelegde voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[3]

De algemene voorwaarden

3.6 De commissie maakt uit het polisblad van de consument op dat hij de module verkeer heeft meeverzekerd. In deze module in de algemene voorwaarden staat een bepaling over contract-conflicten (zie onder 2.3). Daarin staat dat de verzekering dekking biedt bij conflicten over de reparatie van een motorrijtuig uitgevoerd door een merkdealer, BOVAG-bedrijf of FOCWA-bedrijf aangesloten bij de Geschillencommissie Voertuigen. Dit is een zogenoemde insluitende voorwaarde voor het bestaan van dekking bij conflicten bij een reparatie van een motorrijtuig. Een succesvol beroep op deze bepaling leidt tot het rechtsgevolg dat er in beginsel een recht op rechtsbijstand bestaat. Op grond van de regels van het burgerlijk procesrecht van artikel 149 en 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering moet de partij die een rechtsgevolg wil inroepen – in dit geval de consument – stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij - bewijzen dat aan de betreffende voorwaarde is voldaan. De consument moet hier daarom stellen en, bij voldoende betwisting van de uitvoerder, bewijzen dat sprake is van een conflict dat onder de dekking van de verzekering valt.

3.7 Uit de door de commissie ontvangen stukken, volgt dat de reparateur van de shovel geen BOVAG-bedrijf is. De consument heeft niet gesteld dat de reparateur een merkdealer of een FOCWA-bedrijf is of is aangesloten bij de Geschillencommissie Voertuigen. Het is de commissie dan ook niet gebleken dat sprake is van dekking onder de rechtsbijstandverzekering.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging 3.6 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v., te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.8 De consument voert aan dat het niet redelijk is dat als voorwaarde wordt gesteld dat de reparateur aangesloten moet zijn bij BOVAG, omdat er geen BOVAG-bedrijven zijn voor het repareren van een shovel. De afwijzing door de uitvoerder om deze reden, kan volgens consument dan ook niet worden gehandhaafd. De uitvoerder heeft ter onderbouwing van zijn standpunt onder meer toegelicht dat het doel van deze voorwaarde is om de gang naar de Geschillencommissie Voertuigen mogelijk te maken. Verzekerden krijgen daarmee een snelle en consumentvriendelijke optie om geschillen te beslechten. Daarnaast kan hiermee de premie van de verzekering betaalbaar blijven, omdat geschillen die aan een burgerlijke rechter worden voorgelegd, kostbaar zijn. Volgens de uitvoerder is de betreffende voorwaarde bovendien niet ongebruikelijk.

3.9 De commissie begrijpt de stelling van de consument zo, dat hij hiermee een beroep doet op de aanvullende of beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW). De commissie is van oordeel dat dit beroep niet slaagt. Slechts in zeer uitzonderlijke omstandigheden kan een beroep op artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op de voorwaarden door een verzekeraar of uitvoerder naar maatstaven en van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bewijslast dat sprake is van bijzondere omstandigheden rust op de verzekeringnemer (hier: de consument). De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hiervan sprake is.

3.10 Gelet op alle feiten en omstandigheden en rekening houdend met hetgeen hiervoor is overwogen, komt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder het verzoek van de consument heeft mogen afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is de bepaling “contractconflicten” in de module verkeer uit de algemene voorwaarden van belang. Deze bepaling is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.12 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de uitvoerder de dekking voor het conflict tussen de consument en de verhuurder heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door zijn gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek

Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.