Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0931

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, 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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over dekking. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder dekking voor het geschil met de vloerenwinkel mocht afwijzen omdat de gebeurtenis die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict, al plaatsvond voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden 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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) 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 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 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder. Op het polisblad staat dat de ingangsdatum 3 maart 2024 is. Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de voorwaarden Rechtsbijstand voor Particulieren Versie UNRVP-02 (hierna: de voorwaarden).

2.2 Op 5 juni 2024 heeft de consument bij de uitvoerder de volgende melding gedaan:

"(...)
[De vloerenwinkel] heeft ongeveer 65 m² verkeerd laminaat gelegd in onze woonkamer. Tot nu toe hebben we drie keer een afspraak gemaakt om de gemaakte fout te herstellen, maar ze kwamen niet opdragen. De laatste afspraak was op 22 mei. We zijn de hele dag voor niets thuis gebleven. Na telefonisch contact hebben ze beloofd om terug te bellen, maar dat hebben ze niet gedaan. Mijn telefoontjes en berichten werden ook niet beantwoord. Ik vertrouw ze niet meer. Daarom heb ik besloten om de zaak bij DAS te melden.

Wanneer is het geschil ontstaan? 22-5-2024
(...)"

2.3 De uitvoerder heeft het rechtshulpverzoek afgewezen vanwege de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering.

2.4 Op 18 juni 2024 heeft een kennis van de consument met een afgeronde juridische opleiding [de vloerenwinkel] (hierna: de vloerenwinkel) een ingebrekestelling gestuurd. Daarin staat voor zover relevant:

"(...)
Op 4 augustus 2023 heeft cliënt bij uw onderneming, [naam vloerenwinkel], PVC-kliklaminaat (hierna: laminaat) gekocht voor zijn woonkamer en waterbestendig laminaat voor de gangen en overige kamers. Na de installatie heeft cliënt geconstateerd dat het laminaat in de woonkamer donkerder was dan verwacht. Uw onderneming stelde dat dit door de lichtval kwam.

Echter, kort daarna ontdekte cliënt een fabrieksfout in een blad van het laminaat. Na veel moeite en diverse afspraken kwam uw onderneming het defecte blad vervangen, maar het meegebrachte laminaat kwam niet overeen met het eerder gelegde laminaat. Uiteindelijk erkende uw onderneming dat er inderdaad een verkeerde kleur laminaat was gelegd in de woonkamer en beloofde deze te vervangen.

Er zijn vervolgens twee afspraken gemaakt, waarbij uw onderneming op beide dagen helaas niet is verschenen. De laatste afspraak was op 22 mei 2024. Hierdoor heeft de consument twee dagen voor niets gewacht. Sindsdien heeft de cliënt herhaaldelijk geprobeerd contact op te nemen via telefoon en berichten, maar zonder resultaat. Op 3 mei 2024 heeft cliënt reeds een ingebrekestelling gestuurd, waarop nog steeds geen reactie of actie is ondernomen.
(...)"

2.5 De consument is het niet eens met de afwijzing van de uitvoerder. Een uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.6 De consument vindt dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand in het conflict met de met de vloerenwinkel ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert dat de uitvoerder alsnog dekking biedt voor het conflict met de vloerenwinkel en voor zover het bieden van rechtshulp niet meer mogelijk is, vordert de consument een passende schadevergoeding van € 4000,- voor de geleden schade en de gemaakte kosten vanwege het uitblijven van juridische hulp.

2.7 Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument aan dat de uitvoerder de dekking voor zijn rechtshulpverzoek onjuist en onzorgvuldig heeft beoordeeld. De consument vindt dat de uitvoerder zijn afwijzing baseert op een verkeerde interpretatie van het conflictmoment. Het laminaat werd in september 2023 gelegd en op dat moment was er geen sprake een conflict. De communicatie met de vloerenwinkel verliep nog in goed vertrouwen. De consument heeft op 22 februari 2024 ook nog tapijt besteld voor twee trappen. De vloerenwinkel heeft pas op 6 mei 2024 ontdekt dat het verkeerde laminaat was gelegd. Toen pas had de vloerenwinkel de fout erkend. Hij heeft toen beloofd de fout gratis te herstellen. Partijen hebben ook afgesproken dat de vloerenwinkel de laminaatvloer zou herstellen op dezelfde dag dat de trappen werden bekleed. Hiermee werd voor het eerst de omvang van de schade en de aansprakelijkheid van de vloerenwinkel duidelijk. Kern van het conflict is niet de fabrieksfout maar het structureel niet nakomen van de afspraken ná de erkenning. Op 22 mei 2024 kwam de vloerenwinkel voor de derde keer niet opdagen en vanaf dat moment verbrak de vloerenwinkel het contact met de consument. Het daadwerkelijke conflict met de vloerenwinkel ontstond toen de problemen niet werden opgelost en dus na de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. De consument heeft op verzoek van Kifid ook een tijdlijn opgesteld en overgelegd.

2.8 Daarnaast vindt de consument dat de uitvoerder onvoldoende heeft gemotiveerd waarom de zaak niet in behandeling wordt genomen.

Het verweer

2.9 De uitvoerder voert verweer 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 zal beoordelen of de uitvoerder dekking moest verlenen voor het conflict met de vloerenwinkel. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de voorwaarden zijn daarbij leidend.

Voorwaarden

3.2 In artikel 6.1 van de voorwaarden is bepaald dat geen rechtshulp wordt verleend als het conflict of als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond, plaatsvond voordat rechtsbijstandverzekering is afgesloten. Uit het artikel volgt dat ook geen rechtshulp wordt verleend als de verzekerde bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering had kunnen verwachten dat een conflict, waarvoor rechtshulp nodig is, zou ontstaan. Een gebeurtenis is volgens artikel 11 van de voorwaarden een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die dezelfde feiten als oorzaak heeft. En die redelijkerwijs moet(en) worden beschouwd als de oorzaak van het conflict.

Geen dekking voor het conflict met de vloerenwinkel

3.3 De commissie overweegt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in september 2023 bij de vloerenwinkel melding maakte van een fabricagefout in zijn laminaatvloer en dat de vloerenwinkel het gebrek erkende maar dat herstel van het gebrek uitbleef. Uit de ingebrekestelling van 18 juni 2024 (zie overweging 2.4) is gebleken dat de consument na de installatie al had opgemerkt dat het laminaat in de woonkamer donkerder was dan verwacht. Daaruit blijkt ook dat de vloerenwinkel na veel moeite en diverse afspraken het defecte blad zou komen vervangen. Dit was, volgens de door de consument opgestelde tijdlijn, op 6 mei 2024. Herstel heeft toen niet plaats kunnen vinden omdat de vloerenwinkel het verkeerde laminaat had meegebracht. Volgens de door de consument opgestelde tijdlijn, ontdekte de vloerenwinkel toen ook dat de verkeerde kleur laminaat was gelegd. De vloerenwinkel heeft deze fout toen ook erkend en toegezegd dat het gehele laminaat kosteloos zou worden vervangen. Die toezegging is de vloerenwinkel niet nagekomen.

3.4 De commissie begrijpt de stelling van de consument zo dat hij van mening is dat de erkenning van de vloerenwinkel dat de verkeerde kleur laminaat was gelegd, de gebeurtenis is die heeft geleid tot het conflict met de vloerenwinkel en dat deze gebeurtenis losstaat van de gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan voor de ingangsdatum van de verzekering. De commissie volgt de stelling van de consument niet. Het conflict met de vloerenwinkel gaat in de kern over de gebrekkige laminaatvloer. Dit volgt ook uit de ingebrekestelling die op 18 juni 2024 naar de vloerenwinkel is gestuurd. Al in september 2023 heeft de consument het gebrek aan de laminaatvloer ontdekt en heeft hij dit bij de vloerenwinkel gemeld. Partijen hebben daar, met het oog op herstel daarvan, vanaf september 2023 over gecorrespondeerd. Dat aanvankelijk werd uitgegaan van een fabrieksfout en later werd ontdekt dat het verkeerde laminaat was gelegd, neemt niet weg dat partijen al vanaf september 2023 met elkaar corresponderen over de gebrekkige laminaatvloer en het herstel daarvan. De commissie is dan ook van oordeel dat de gebeurtenis die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict, al plaatsvond voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering.

Dat partijen tot in mei 2024 in goed vertrouwen met elkaar correspondeerden en dat het conflict later escaleerde, laat onverlet dat de gebeurtenis die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict plaatsvond voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. Dit betekent dat de uitvoerder op grond van artikel 6.1 van de voorwaarden geen dekking hoeft te verlenen voor het geschil met de vloerenwinkel.

3.5 De consument stelt verder nog dat de uitvoerder onvoldoende heeft gemotiveerd waarom hij de zaak niet in behandeling heeft genomen. Het klachtdossier bevat een e-mail van de uitvoerder van 25 februari 2025 waarin hij de consument zonder nadere uitleg laat weten dat zijn afwijzende standpunt wordt gehandhaafd en een brief van de uitvoerder van 2 april 2025 waarin met uitleg wordt gereageerd op de klacht van de consument. De commissie leidt uit het klachtdossier af dat de uitvoerder in de fase voorafgaand aan de interne klachtenprocedure het afwijzende standpunt summier aan de consument heeft uitgelegd maar het is de commissie niet gebleken dat dit tot schade heeft geleid.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 6 onder 1 en het begrip 'Gebeurtenis(sen)' uit artikel 11 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder zich terecht op het standpunt stelt dat er geen dekking bestaat voor het conflict met de vloerenwinkel. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Rechtsbijstand voor Particulieren Versie UNRVP-02

6 Wat dekt je rechtsbijstandverzekering nooit?

Je klacht geen juridische hulp van DAS, als:
1. Het conflict is ontstaan vóórdat je deze verzekering bij ons afsloot. Of als de gebeurtenis waardoor je conflict ontstond, plaatsvond voordat je deze verzekering afsloot. Of toen je de verzekering afsloot had kunnen verwachten dat een conflict zou ontstaan waarvoor je juridische hulp nodig zou hebben. Heb je deze verzekering op een later moment uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop je de verzekering afsloot;
(...)
11 Begrippenlijst
(...)
Gebeurtenis(sen)
Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die dezelfde feiten als oorzaak heeft. En die redelijkerwijs moet(en) worden beschouwd als de oorzaak van het conflict.
(...)