Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0643

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	3 juli 2026
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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 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 vordert rechtshulp van de uitvoerder van zijn rechtsbijstandverzekering voor het conflict met zijn bovenburen over geluidsoverlast. De commissie oordeelt dat de uitvoerder geen rechtshulp hoeft te verlenen omdat de geluidsoverlast door voetstappen en trillingen van de vloer al plaatsvond voor de ingang van de verzekering. Deze geluidsoverlast is de gebeurtenis die direct heeft geleid tot het conflict. Dat de geluidsoverlast na de ingangsdatum van de verzekering erger is geworden maakt dit niet tot een nieuwe gebeurtenis. Omdat er al om deze reden geen aanspraak is op rechtshulp, maakt het voor de uitkomst van deze zaak niet uit of de consument bij het afsluiten van de verzekering wist of kon weten dat hij een conflict zou krijgen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft geen aanspraak op rechtshulp omdat de gebeurtenis die direct heeft geleid tot het conflict, niet heeft plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering, zoals vereist volgens artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden:

> *"**4 Wat dekt je Rechtsbijstandverzekering?***
>
> *(...) Je bent verzekerd voor juridische hulp bij conflicten die hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. Ook de gebeurtenis die direct heeft geleid tot dit conflict moet hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. Conflicten die het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis worden beschouwd als één conflict. (...)"*

3.2 De geluidsoverlast door zware voetstappen en trillingen van de vloer is de gebeurtenis die direct heeft geleid tot het conflict met de bovenburen. Deze gebeurtenis dateert van voor de ingang van de verzekering op 1 november 2024.

3.3 Bij zijn rechtshulpverzoek van 7 juli 2025 heeft de consument op het intakeformulier vermeld dat de onenigheid ongeveer op 1 januari 2025 is ontstaan. Uit zijn toelichting blijkt dat de geluidsoverlast door zware voetstappen en trillen van de vloer al speelde voor de ingang van de verzekering:

> *"I live on the second floor of a four-story building in Amsterdam. For over a year I've been experiencing ongoing noise disturbances from the upstairs neighbors (3rd and 4th floor), primarily in the form of heavy footsteps and floor vibrations. The issue has become noticeably worse in the past six months, affecting my sleep and overall well-being."*

3.4 Dat de overlast door voetstappen en trillingen van de vloer frequenter en intensiever is geworden omstreeks maart 2025 na de geboorte van een baby bij de bovenburen, zoals de consument bij zijn klacht heeft toegelicht, maakt dit niet tot een nieuwe gebeurtenis die direct heeft geleid tot het conflict.

3.5 Omdat de consument al om deze reden geen aanspraak heeft op rechtshulp, maakt het voor de uitkomst van deze zaak niet uit of hij bij het afsluiten van de verzekering wist of kon weten dat hij rechtshulp nodig zou hebben, zoals artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden verderop vereist:

> *"Je krijgt alleen juridische hulp als je nog niet wist (of kon weten) dat je deze hulp nodig zou hebben toen je de verzekering afsloot of wijzigde. Bij twijfel is het aan jou om aan te tonen dat je dat nog niet wist (of kon weten)."*

3.6 Opmerking verdient dat de uitvoerder het niet heeft gelaten bij de afwijzing van de dekking. Per e-mail van 10 juli 2025 heeft de uitvoerder advies gegeven hoe om te gaan met de overlast. De consument is geadviseerd om bewijzen te verzamelen door het bijhouden van een logboek, geluidsopnames of het meten van het aantal decibel en hierover met de buren in gesprek gaan om te kijken of gezamenlijk tot een oplossing kan worden gekomen. In de brief zijn ook de contactgegevens genoemd van de buurtbemiddelingsorganisatie waarmee de consument contact kan opnemen. Voor als dat niet zou helpen is ook een voorbeeldbrief bijgesloten die aan de eigen situatie kan worden aangepast. Verder heeft de uitvoerder ter bemiddeling van de door consument bij Kifid ingediende klacht, telefonisch contact opgenomen met de consument om de situatie te bespreken en zijn vragen daarover te beantwoorden

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

4.1 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/.

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