Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0978

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gevestigd te Den Haag h.o.d.n. ING Verzekeren, 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een conflict met haar verhuurder over schimmel in de door haar gehuurde woning. De consument heeft een beroep gedaan op haar rechtsbijstandverzekering voor rechtsbijstand. De uitvoerder heeft de dekking voor het conflict afgewezen, omdat het conflict voorzienbaar was en de aanleiding voor het conflict vóór de ingangsdatum van de verzekering lag. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de dekking op deze grond heeft mogen afwijzen. De klacht is ongegrond en 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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de advocaat mr. De Kok, kantoorhoudende te Rotterdam, verder te noemen: de advocaat.

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 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 sinds 25 april 2023 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de rechtsbijstand. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering Versie 4 (juli 2021)' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument huurde sinds 1 november 2022 een woning van de verhuurder. Op 11 oktober 2023 heeft de consument via het huurderportaal geklaagd bij de verhuurder over schimmel. Na deze melding heeft de consument nog vier meldingen gedaan van schimmel en de verhuurder op 9 september 2024 aangeschreven. De verhuurder heeft de woning laten inspecteren door een gespecialiseerd bedrijf. Het bedrijf heeft de schimmel verwijderd, waarbij het plafond is beschadigd. De consument heeft de verhuurder verzocht het plafond te herstellen, maar dit is na meerdere sommaties niet gebeurd.

2.3 Op 20 september 2024 heeft de consument telefonisch om rechtsbijstand verzocht onder de dekking van de verzekering vanwege het conflict met haar verhuurder. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand van de consument toen afgewezen. Hij heeft dit standpunt ook per e-mail van 20 september 2024 aan de consument bevestigd.

2.4 De consument kon zich niet neerleggen bij het standpunt van de uitvoerder en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.5 De consument vordert dekking voor rechtsbijstand onder de verzekering en uitbesteding van de zaak aan de advocaat. Ook vordert de consument de advocaatkosten van € 1.500,- die betrekking hebben op het indienen van deze klacht. De consument licht de vordering als volgt toe.

2.6 De uitvoerder baseert de afwijzing van de dekking op de telefonische melding van de consument. De consument ontkent dat zij in dat gesprek heeft gezegd dat zij vóór de ingangsdatum van de verzekering bekend was met de schimmel in de woning. Als zij dit wel tijdens het telefoongesprek heeft gezegd, is dit een verspreking geweest. Dit blijkt ook niet uit het meldingsoverzicht in het huurdersportaal. Daaruit blijkt dat de consument voor het eerst geklaagd heeft op 11 oktober 2023. In de dagvaarding wordt ook geen huurprijs-vermindering vanaf de ingangsdatum van de huurovereenkomst, maar vanaf 11 oktober 2023 gevorderd.

2.7 Op grond van rechtspraak van het Hof van Justitie (Vlaamse Balies) heeft de consument recht op vrije advocaatkeuze bij een geschil dat tot een procedure zou kunnen leiden. De consument heeft het recht om deze zaak door een advocaat van haar keuze te laten behandelen.

Het verweer

2.8 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de uitvoerder dekking moet verlenen voor rechtsbijstand en de zaak moet uitbesteden aan de advocaat van de consument. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

Het juridisch kader

3.2 Bij de beoordeling of de uitvoerder dekking moet verlenen onder de verzekering dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1] In de voorwaarden staat in artikel 6:

> ***"Welke voorwaarden gelden er voor deze verzekering?***
>
> *U kunt alleen een beroep doen op deze verzekering als uw zaak voldoet aan alle volgende voorwaarden:*
>
> - *De gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict, heeft tijdens de looptijd van de verzekering plaatsgevonden. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan gaan we uit van het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks;*
> - *U bent onverwacht geconfronteerd met de gebeurtenis en het conflict. U had deze bij het afsluiten van de verzekering niet kunnen zien aankomen;*
>
> *(...)"*

3.3 Artikel 6 van de voorwaarden zijn zogenoemde insluitende voorwaarden voor het bestaan van dekking. 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 zo nodig bewijzen dat aan de betreffende voorwaarde is voldaan.

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.

De consument heeft niet voldaan aan haar bewijslast

3.4 De consument moet hier stellen en, bij voldoende betwisting van de uitvoerder, bewijzen dat de gebeurtenis die aanleiding gaf voor het conflict met de verhuurder niet heeft plaatsgevonden vóór de ingangsdatum van de verzekering en dat zij het conflict bij het afsluiten van de verzekering niet kon zien aankomen, maar onverwacht geconfronteerd is met het conflict. De uitvoerder heeft een notitie van de melding van 20 september 2024 overlegd met de volgende inhoud:

> *"(...)*
>
> *Cl woont sinds 2 jaar in een huurhuis. Huurhuis van woningstichting. Cl moest uit haar vorige woning omdat de fundering niet meer goed was. Cl heeft toen deze woning gekregen. Cl zag lekkage aan plafond en schimmel in slaapkamer. Cl stelde voorwaarde dat dit verholpen werd en heeft dit op schrift. Verhuurder zei dat ze het gingen regelen. Tweede bezichtiging was e.a. behandeld kennelijk. Er is een hangplafond gemaakt. Er zat nog steeds schimmel. Cl stelt hoesten, last van stank, schimmel. (...)*
>
> *Cl merkte schimmel op in januari/februari 2023. Toen is cl ook gaan melden.*
>
> *(...)"*

Uit de notitie die gemaakt is van de melding van de consument blijkt dat de schimmel-problematiek in de woning van de consument al aanwezig was toen de consument de woning op 1 november 2022 ging bewonen. In de schriftelijke afwijzing van de verzekeraar van 20 september 2024 staat ook:

> *"(...)*
>
> *U heeft in ons gesprek aangegeven dat u in oktober 2022 bent verhuisd naar uw huidige woning omdat u uw toenmalige woning moest verlaten. In oktober 2022 heeft u de verhuurder aangegeven dat u uw huidige woning alleen zou accepteren als de schimmel die u toen opmerkte, aangepakt zou worden. In november 2022 bent u in de woning getrokken. U heeft hierbij aangegeven dat u uw twijfel had over de oplossing omdat de verhuurder een verlaagd plafond had aangebracht in de ruimte waar voorheen problemen zichtbaar waren terwijl deze verlaging niet aanwezig was bij de woningen van uw buren. U heeft vervolgens gesteld dat u in februari 2023 bij de verhuurder heeft geklaagd over de terugkerende schimmelproblematiek.*
>
> *(...)".*

3.5 Dat sprake zou zijn van een verspreking bij de melding, of dat de consument daar niet over gesproken zou hebben, overtuigt de commissie niet. In de e-mails van 21 september 2024 heeft de consument duidelijk zelf een beeld geschetst van het verloop van het conflict:

> *"Sinds mijn intrek in de woning aan de [adres], heb ik te maken met een hardnekkige schimmelproblematiek in de slaapkamer, onder het plafond. Dit probleem heb ik meerdere keren bij u aangekaart en ik klaag hier al ruim 1,5 jaar over zonder dat er een structurele oplossing is geboden. Op 20 september jl. is de schimmelproblematiek door een door u ingeschakelde schimmelspecialist vastgelegd, wat nogmaals bevestigt dat de situatie ernstig is.*
>
> *(...)*
>
> *In aanvulling op mijn eerdere brief wil ik u graag wijzen op de afspraken die zijn gemaakt voorafgaand aan de acceptatie van de woning aan de [adres]. Voordat ik akkoord ging met de woning, heb ik expliciet de voorwaarde gesteld dat de aanwezige lekkages en schimmel in de slaapkamer, onder andere, grondig zouden worden behandeld. Bij mijn tweede bezoek aan de woning leek dit probleem verholpen te zijn, aangezien het plafond vernieuwd en verlaagd was. Hierdoor waren de schimmel- en lekkageplekken echter alleen gecamoufleerd en niet daadwerkelijk opgelost.*
>
> *Na mijn intrek bleek dit al snel, toen mijn gezondheid verslechterde. Ik begon continu te hoesten na het doorbrengen van de nacht in de slaapkamer en de stank van schimmel was ondraaglijk. Zelfs mijn kleding, opgeslagen in de slaapkamer, nam deze geur over. Deze omstandigheden hebben niet alleen mijn woongenot ernstig aangetast, maar hebben ook gevolgen gehad voor mijn gezondheid.*
>
> *(...)"*

Hieruit blijkt, overeenkomstig de overlegde notitie en afwijzing van de uitvoerder, dat de schimmelproblematiek al bestond toen de consument in de woning trok op 1 november 2022. De consument was op dat moment ook op de hoogte van de schimmel, omdat zij afspraken met de verhuurder had gemaakt over verwijdering van de schimmel vóór het intrekken in de woning. De consument geeft aan al ruim anderhalf jaar te klagen over de schimmelproblematiek bij de verhuurder. Dit is minimaal vanaf maart 2023 en vóór ingangsdatum van de verzekering.

3.6 De conceptdagvaarding en het feit dat de consument pas voor het eerst in het huurders-portaal heeft geklaagd op 11 oktober 2023 kunnen de consument niet baten. Deze informatie zegt niets over het moment van ontstaan of constateren van de schimmel-problematiek. De consument heeft niet aangetoond dat sprake is van een verzekerde gebeurtenis. Op de vorderingen van de consument die betrekking hebben op de uitbesteding van de zaak aan een advocaat naar eigen keuze en de vergoeding van de advocaatkosten voor het indienen van deze klacht, gaat de commissie daarom niet verder in.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 6 van de voorwaarden van belang. Dit beding 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.

Slotsom

3.8 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.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar 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."