Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1038

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. P.J. Neijt, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

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 en 2) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: de heer [naam 1], beleidsjurist en mevr. [naam 2], beleidsjurist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft trillingen in het stuur van zijn nieuwe auto geconstateerd bij het bereiken van een bepaalde snelheid. Volgens het autobedrijf horen de trillingen bij dit type auto. De consument is het hiermee niet eens en heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder stelt allereerst dat de klacht niet behandelbaar is bij Kifid en stelt daarnaast dat de rechtsbijstand mocht worden geweigerd omdat geen sprake is van een conflict en er dus geen aanleiding is voor juridische actie. De consument vindt dat er wel sprake is van een conflict en juridische actie moet worden ondernomen. Dit volgt uit de informatie die hij aan de uitvoerder heeft gegeven. De consument vordert dat de uitvoerder hem de geschillenregeling aanbiedt om te beoordelen of zijn vordering een redelijke kans van slagen heeft. De commissie oordeelt dat de klacht behandelbaar is en dat de klacht van de consument gegrond is.

3. De beoordeling

Klacht is behandelbaar

3.1 De uitvoerder voert als meest verstrekkend verweer aan dat de klacht niet behandelbaar is. Volgens de uitvoerder hebben partijen tijdens de interne behandeling van de klacht een oplossing bereikt. In dat kader heeft de uitvoerder de consument uit coulance aangeboden om op haar kosten een expertiseonderzoek door Dekra te laten uitvoeren. Daarbij heeft hij aan de consument uitgelegd dat het dossier zou worden gesloten als het onderzoek geen aanknopingspunten zou opleveren voor het starten van een juridische procedure. De uitvoerder stelt dat de consument met deze gang van zaken heeft ingestemd en dat daarmee een einde is gekomen aan de behandeling van de klacht. Volgens de uitvoerder kan de consument dezelfde klacht daarom niet opnieuw aan Kifid voorleggen.

3.2 Dat verweer slaagt niet. Op grond van vraag 3, onder 5, van het Reglement behandelt Kifid een klacht niet als partijen al afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. Uit de overgelegde stukken blijkt wel dat de consument heeft ingestemd met het laten uitvoeren van een expertiseonderzoek door Dekra, maar daaruit volgt niet dat partijen een definitieve regeling van hun geschil hebben getroffen. Ook blijkt niet dat de consument ermee heeft ingestemd zijn aanspraken op basis van de uitkomsten van het onderzoek door Dekra prijs te geven of af te zien van de mogelijkheid om het geschil later aan Kifid voor te leggen. Niet is komen vast te staan dat de door de uitvoerder genoemde afspraak ziet op een definitieve beëindiging van het geschil. Van een situatie als bedoeld in vraag 3, onder 5, van het Reglement is dan ook geen sprake. De klacht is behandelbaar.

Er is sprake van een conflict

3.3 De commissie verwerpt het standpunt van de uitvoerder dat tussen de consument en het autobedrijf geen conflict en daarmee aanleiding voor juridische actie bestaat. De consument heeft naar het oordeel van de commissie voldoende informatie aangeleverd op basis waarvan kan worden vastgesteld dat sprake is van een conflict als bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden moeten drie vragen worden beantwoord om te bepalen of er een conflict is:[1]
1. wat is er precies gebeurd of waardoor heeft u schade?
2. wie is verantwoordelijk voor de gebeurtenis? en
3. hoe groot is de schade of uw belang?

3.4 Uit de informatie van de consument volgt dat met de door de consument aangeleverde informatie deze drie vragen kunnen worden beantwoord.

[1] Zie artikel 5.1.2 van de Voorwaarden Rechtsbijstand Verzekering Particulier (Versie 3). Dit artikel staat in de bijlage bij deze uitspraak.

Met betrekking tot vraag 1 heeft de consument aangevoerd dat hij een auto heeft gekocht en dat trillingen in het stuur van zijn nieuwe auto optreden als hij 100 km/u of harder rijdt, dat die trillingen niet kunnen worden verholpen en dat dit volgens het autobedrijf bij dit type auto hoort. Met betrekking tot vraag 2 heeft de consument aangevoerd dat volgens hem het autobedrijf aansprakelijk is, omdat de consument niet voor het sluiten van de koopovereenkomst over de trillingen is geïnformeerd. Tot slot stelt de consument ter beantwoording van vraag 3 dat hij belang heeft bij herstel van de auto of compensatie voor de waardevermindering van de auto. Daarmee is sprake van een conflict als bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden.

3.5 De commissie passeert het standpunt van de uitvoerder dat de consument ook moet bewijzen dat de auto door de trillingen in het stuur niet aan de koopovereenkomst beantwoordt. Dat blijkt niet uit de verzekeringsvoorwaarden. Voor de vraag of sprake is van een conflict en daarmee dekking onder de rechtsbijstandverzekering, is niet vereist dat de consument (met bijvoorbeeld een expertiserapport) ook bewijst dat hij het gelijk aan zijn zijde heeft. Dat volgt ook uit de vraag van artikel 5.1.3 van de verzekeringsvoorwaarden: een redelijke kans op succes is voldoende. Bewijslevering door de consument bij de beantwoording van de vraag of sprake is van een conflict, is dan ook niet aan de orde.

3.6 Omdat een conflict tussen de consument en het garagebedrijf bestaat, moet de uitvoerder het verzoek van de consument om rechtsbijstand verder beoordelen. Dit betekent dat de uitvoerder op grond van artikel 5.1.3 van de verzekeringsvoorwaarden zal moeten nagaan of een redelijke kans bestaat om het resultaat te behalen dat de consument wil bereiken in een procedure.[2] Als die haalbaarheidstoets negatief uitvalt, moet hij de consument de Geschillenregeling aanbieden.[3]

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd moet beoordelen of een redelijke kans bestaat om het resultaat te behalen dat de consument in een procedure wil bereiken. Als deze beoordeling positief uitvalt, moet hij de consument rechtsbijstand in dit conflict verlenen en als de beoordeling negatief uitvalt, moet hij de consument de geschillenregeling aanbieden.

[2] Zie artikel 5.1.3 van de Voorwaarden Rechtsbijstand Verzekering Particulier (Versie 3). Dit artikel staat in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie artikel 8 van de Voorwaarden Rechtsbijstand Verzekering Particulier (Versie 3). Dit artikel staat in de bijlage bij deze uitspraak.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

“5.1 Hoe beoordelen wij uw verzoek om rechtshulp?

Onze beoordeling bestaat uit drie vragen. Kunnen de eerste twee vragen met “ja” worden beantwoord? Dan bekijken we samen of wij het eens kunnen worden wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. U moet ons alle informatie aanleveren, zodat wij deze vragen kunnen beantwoorden. Kunnen wij de drie vragen met “ja” beantwoorden? Dan start onze rechtsbijstand.

5.1.1 Vraag 1: Valt uw verzoek om rechtshulp onder de dekking van de verzekering?
Wij kijken eerst of de hulp verzekerd is. Waarvoor u verzekerd bent, staat op uw polis en in uw polisvoorwaarden.

5.1.2 Vraag 2: Kunnen we vaststellen of er een conflict is?
Dat is niet altijd duidelijk. Wij vragen u daarom eerst om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of er sprake is van een conflict en aanleiding voor juridische actie.
Daarvan is sprake als de informatie duidelijk maakt:
• wat er precies gebeurd is of waardoor u schade heeft;
• wie verantwoordelijk is voor de gebeurtenis;
• hoe groot de schade of uw belang is.

Heeft u de informatie niet? Dan kunnen wij u vragen dat op een andere wijze aan te leveren, zoals een expertiserapport. Dat is een rapport dat door een expert wordt gemaakt. Het rapport moet voor de ontbrekende informatie zorgen die wij nodig hebben om vast te stellen of er een conflict is en ook of er aanleiding is voor juridische actie. Overleg eerst met ons welke expert u kiest en wat de opdracht is.

U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt deze kosten van ons terug als uit het rapport blijkt dat er een conflict is en ook of er aanleiding is voor juridische actie.

(...)

5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?
Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn om in een procedure het resultaat te behalen. Dat is zo als die kans groter dan 50% is. Met groter dan 50% bedoelen wij dat de kans op succes groter is dan de kans op verlies. Is de kans groter dan 50%? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken. Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.

(...)

8. Geschillenregeling

Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of bent u het niet eens met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen. Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

(...)

8.1 Hoe werkt de geschillenregeling?

De geschillenregeling werkt zo:
• U geeft schriftelijk bij ons aan waar u het niet mee eens bent.
• We kiezen daarna samen een onafhankelijke externe deskundige.
• We stellen samen vast welke vragen we willen stellen aan de externe deskundige.
• Wij geven de opdracht aan de externe deskundige en wij sturen hem het dossier.
• Wij sturen uw mening samen met die van ons naar de onafhankelijke externe deskundige.
• De externe deskundige bepaalt of onze voorgestelde juridische aanpak of beoordeling van de redelijke kans van slagen juist is. Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken.
• De externe deskundige neemt de behandeling niet over.
• Wij én u moeten ons houden aan zijn beslissing.
• Wij betalen de verzekerde kosten voor deze externe deskundige."