Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0898

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
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

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over de rechtsbijstand die de uitvoerder heeft verleend in een geschil met een aannemer over een geplaatste keuken. Zij vinden dat de uitvoerder onvoldoende voortvarend heeft gehandeld en dat daardoor het probleem met de keuken onnodig lang heeft voortgeduurd. Zij wensen dat de commissie zich daarover uitlaat. De commissie vindt het vervelend voor de consumenten dat de gebreken aan de keuken twee jaar na het plaatsen niet (volledig) zijn verholpen. De commissie is echter van oordeel dat andere redenen in het proces ertoe hebben bijgedragen dat het helaas langer heeft geduurd. Die redenen kunnen de uitvoerder niet zonder meer verweten worden. Daarbij komt dat de uitvoerder excuses heeft aangeboden. Daarom wordt de vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende berichten van de consumenten.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in juli 2023 een keuken gekocht en laten plaatsen. Nadat zij meerdere gebreken hadden geconstateerd en de aannemer deze niet (volledig) had verholpen, heeft de consument de uitvoerder in september 2023 om rechtshulp verzocht.

2.2 De consument heeft op 27 december 2023 bij de uitvoerder geklaagd over de verleende rechtsbijstand. Bij brief van 18 januari 2024 heeft de uitvoerder erkend dat de consument inderdaad te lang op juridische bijstand heeft moeten wachten. Hierbij heeft de uitvoerder voorgesteld de geschillenregeling toe te passen:

> *"**U verschilt van mening met uw jurist over de verdere aanpak van uw dossier***
> *Ik zie in uw dossier dat uw juridische mogelijkheden zijn onderzocht en in overleg met u uw wederpartij in de gelegenheid is gesteld om de gebreken te herstellen. Op uw verzoek zijn er aanvullende eisen gesteld. Er is u aangegeven dat uw wederpartij niet akkoord hoeft te gaan met de aanvullende eisen. Uw wederpartij heeft toegezegd de gebreken te herstellen en verder niets. Dit is voor u niet voldoende. Juridisch gezien kunt u niet anders dat uw wederpartij in de gelegenheid stellen om de gebreken te herstellen ook als u daar geen vertrouwen in heeft." .*
>
> ***Vervolg: geschillenregeling***
> *Ondanks dat DAS uw klacht over de verdere behandeling ongegrond acht, kan u wel een oplossing worden geboden. Als oplossing hebben we besproken dat u gebruik kunt maken van de geschillenregeling. Hiermee kan het standpunt van DAS worden getoetst door een onafhankelijke externe advocaat van uw keuze. Telefonisch hebben we afgesproken dat u op zoek gaat naar een advocaat hiervoor en de naam van de advocaat en het kantoor waar hij/zij aan verbonden is aan ons doorgeeft. Daarna zal DAS de opdracht aan de betreffende advocaat kunnen verstrekken."*

2.3 Niet is gebleken dat de consument van dit aanbod gebruik heeft gemaakt.

2.4 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 22 mei 2024 verzocht om de aannemer te benaderen om een afspraak te maken voor het herstellen van de gebreken aan de keuken. De uitvoerder heeft op dezelfde dag de aannemer schriftelijk om een reactie verzocht. Omdat een reactie uitbleef, heeft de uitvoerder nader adresonderzoek gedaan. Uit het onderzoek is gebleken dat de aannemer een ander adres heeft. De uitvoerder heeft hierop een rappelbericht gestuurd naar het juiste adres. Verder heeft de uitvoerder de consument alvast gewezen op eventuele vervolgstappen:

> *"Verder zou ik alvast willen stilstaan bij de volgende stap. Als de wederpartij namelijk stil blijft, dan kunnen wij juridisch gezien vervolgstappen zetten. Dit betekent dat wij dan de kosten die gerekend worden voor het wegnemen van de vastgestelde gebreken kunnen gaan worden* [bedoeld zal zijn: 'kunnen gaan vorderen', commissie].

Uit het expertiserapport volgt dat een bedrag van € 480,-- gemoeid zal raken met het wegnemen van de geconstateerde gebreken. Hierbij zitten niet de nog na te leveren onderdelen. Zou u mij een overzicht kunnen toesturen van de na te leveren onderdelen, zodat ik de expert weer kan benaderen hieromtrent?

Ook ben ik benieuwd of u wellicht al in de gelegenheid bent geweest derden te vragen een begroting uit te brengen voor het wegnemen van hetgeen de expert heeft geconstateerd. Dit omdat de door de expert begrootte herstelkosten erg laag uitvallen en ik op dit moment enkel hetgeen de expert heeft vastgesteld zou kunnen vorderen. Let wel, een offerte van een derde brengt nog niet mee dat de rechter zal oordelen dat deze offerte redelijk zal zijn. De offertes van derden moeten echt aansluiten op het expertiserapport én we moeten minimaal drie offertes overhandigen/aanbrengen als onderbouwing."

2.5 De aannemer heeft op 11 september 2024 enkele gebreken aan de keuken hersteld. Omdat de aannemer niet alle openstaande punten heeft afgehandeld en bij de werkzaamheden nieuwe schade heeft veroorzaakt, heeft de uitvoerder, naar aanleiding van de e-mail van de consument van 17 september 2024, de aannemer per e-mail van 19 september 2024 gesommeerd om binnen 30 dagen een afspraak te maken met de consument en de nog bestaande gebreken volledig op te lossen.

2.6 De consument heeft op 3 oktober 2024 een klacht ingediend bij de uitvoerder, omdat hij ontevreden was over de voortgang van de zaak. De uitvoerder heeft zich bij brief van 14 oktober 2024 op het standpunt gesteld dat de rechtsbijstand op adequate wijze wordt verleend en het klachtdossier gesloten.

2.7 Naar aanleiding van een telefonisch overleg van 6 november 2024, heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 13 november 2024 geïnformeerd over het vervolg:

*"**Voortzetting dossier***
We kunnen verder! Daar de wederpartij meermaals de gelegenheid heeft gekregen voor nakoming zorg te dragen en dit niet volledig en deugdelijk heeft gedaan komt het er op neer dat wij geen stap verder met haar komen. Er kleven nog steeds verschillende gebreken aan uw keuken. Het is dan ook tijd voor de volgende stap, namelijk: het inschakelen van een expert."

2.8 De consument heeft per e-mail van 24 december 2024 opnieuw bij de uitvoerder een klacht ingediend, omdat de behandeling van de zaak te traag verloopt. De uitvoerder heeft bij brief van 15 januari 2025 op de klacht gereageerd en onder andere toegelicht waarom de expert niet eerder is ingeschakeld.

2.9 De consument heeft de uitvoerder in januari 2025 geïnformeerd over acht nieuwe klachten over zijn keuken. De uitvoerder heeft vervolgens een conceptbrief opgesteld die pas na de goedkeuring van de consument in mei 2025 aan de aannemer is verzonden.

2.10 De door de uitvoerder ingeschakelde expert heeft de consument en de aannemer op 6 januari 2025 geïnformeerd over het onderzoek dat op 27 januari 2025 zou plaatsvinden. Naar aanleiding van het onderzoek heeft de expert in zijn rapport van 11 februari 2025 geconcludeerd dat bij het controleren van de keuken de geconstateerde montagefouten grotendeels zijn verholpen. Van de door de consument genoemde klachten zijn drie punten (het verschuiven van de kookplaat, het afstellen van de apothekerskast en de front van de vaatwasser en het afstellen van de rechterzijde van de bovenkasten) nog niet volledig hersteld. De aannemer heeft tegenover de expert toegezegd dat hij de openstaande punten nog zou oplossen.

2.11 De consument heeft per e-mail van 28 februari 2025 aan de uitvoerder gereageerd op het expertiserapport. Volgens de consument bevat het rapport meerdere onjuistheden.

2.12 De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 12 maart 2025 meegedeeld dat hij naar aanleiding van de opmerkingen van de consument op het expertiserapport en de lijst met de nieuwe klachten een brief zou opstellen voor de expert.

2.13 Omdat de aannemer als reactie op de brief van de uitvoerder van 22 mei 2025 op 3 juli 2025 niet in is geslaagd om alle gebreken weg te nemen, heeft de behandelaar de consument per e-mail van 10 juli 2025 het voorstel gedaan om een bedrag van € 750,- tegen finale kwijting betreffende de resterende gebreken te vorderen van de aannemer:

> *"Begrijpelijke insteek en keus. Ik kan alleen niet juridisch eisen dat er dit keer een ander langskomt. Neemt natuurlijk niet weg dat ik het wederom graag voor u wil neerleggen bij de wederpartij.*
>
> *Ik kan u helaas geen andere partij adviseren vanuit mijn eigen positie dan wel DAS. Te meer omdat ik u niet kan garanderen dat deze partij het wel deugdelijk zal doen. We kunnen ook de optie voorleggen gewoon € 750,- te ontvangen tegen finale kwijting over en weer? Een voorstel neerleggen staat vrij en dan heeft u wat ruimte? Ik probeer even praktisch mee te denken, maar de keus is natuurlijk aan u."*

2.14 De consument heeft als volgt op het voorstel van de behandelaar gereageerd:

> *"We zijn het nu echt zat.*
> *We gaan voor uw voorstel met finale kwijting.*
> *Graag dit z.s.m. in gang zetten.*
> *Dank voor uw medewerking."*

De klacht en vordering

2.15 De consumenten vinden dat de behandelaren van de uitvoerder niet luisteren, traag reageren en niet deskundig zijn. De consumenten klagen er ook over dat de behandeling van de zaak meerdere keren is overgedragen. Ook klagen de consumenten over de door de uitvoerder ingeschakelde expert.

Verder vinden de consumenten twee jaar geen redelijke termijn voor herstel van een keuken die op 25 juli 2023 is geplaatst. Zij vorderen dat de commissie de behandelaren terechtwijst. Verder willen de consumenten excuses van de behandelaren en de directie van de uitvoerder.

Het verweer

2.16 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Uit de laatste correspondentie tussen de consument en de uitvoerder blijkt dat de uitvoerder met instemming van de consument de aannemer een voorstel heeft gedaan ter oplossing van het geschil met de aannemer. Het is de commissie niet bekend of de aannemer het laatste voorstel heeft aanvaard. De consument heeft evenwel aangegeven dat hij wenst dat de commissie zich uitlaat over de door hem ingediende klacht over de uitvoerder. De commissie begrijpt de klacht zo dat de consument een verklaring voor recht vordert dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand in het geschil met de aannemer is tekortgeschoten.

3.2 De commissie stelt voorop dat zij het voor de consumenten erg vervelend vindt dat hun nieuwe keuken ruim twee jaar na het plaatsen nog gebreken vertoont en dat het geschil met de aannemer zo lang heeft voortgeduurd. Hopelijk zijn partijen er inmiddels in geslaagd om in het onderliggende geschil tot een oplossing te komen, zodat daar in ieder geval een streep onder kan worden gezet.

3.3 De commissie is het met de consument eens dat twee jaar een lange periode is. De vraag is echter of het de uitvoerder te verwijten valt dat het allemaal zo lang heeft geduurd. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij zal dit hierna toelichten.

3.4 Vast staat dat de uitvoerder heeft erkend dat de rechtshulp niet snel genoeg is opgestart. Daarvoor heeft de uitvoerder de consument in de brief van 18 januari 2024 zijn excuses aangeboden. Daarnaast begrijpt de uitvoerder dat de consument de behandeling van de zaak door meerdere behandelaars als vervelend heeft ervaren. Ook hiervoor heeft de uitvoerder de consument in de brief van 15 januari 2025 zijn excuses aangeboden. De commissie begrijpt dat de consument graag had gezien dat de uitvoerder direct juridische maatregelen ondernam richting de aannemer. Het is echter aan de uitvoerder om te bepalen op welke wijze de rechtsbijstand wordt verleend. Voor zover de consument zich niet kan vinden in de aanpak van de zaak, kan hij dit in het kader van de geschillenregeling voorleggen aan een bindend adviseur. De uitvoerder heeft de geschillenregeling ook aangeboden, maar niet is gebleken dat de consument hiervan gebruik heeft gemaakt.

3.5 Naast de discussie over de aanpak, zijn tal van omstandigheden aan te wijzen die de duur van de behandeling op een negatieve wijze hebben beïnvloed. Zo verliep de communicatie en het maken van een afspraak met de aannemer stroef, heeft het inschakelen van een expert de nodige tijd gekost, was de consument niet tevreden over het expertiserapport en had de aannemer bij de herstelwerkzaamheden nieuwe schade aan de keuken veroorzaakt. De (ongelukkige) samenloop van omstandigheden valt te betreuren, maar kan de uitvoerder niet worden verweten. Alles overziend is de commissie van oordeel dat hetgeen de consumenten naar voren hebben gebracht onvoldoende aanleiding vormt om tot het oordeel te komen dat de uitvoerder in de rechtsbijstandverlening toerekenbaar is tekortgeschoten.

Conclusie

3.6 De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering wordt afgewezen.

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