Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0534

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gevestigd te Den Haag, 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Volgens de consument is schade aan haar woning ontstaan door werkzaamheden aan de weg. Het door de aannemer ingeschakelde expertisebureau heeft na een melding van de consument geoordeeld dat de gestelde schade niet kan worden toegeschreven aan de werkzaamheden. De consument is het hier niet mee eens en heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De door de uitvoerder ingeschakelde contra-expert is ook van mening dat de scheuren in de woning niet door de werkzaamheden zijn veroorzaakt of verergerd. De consument stelt dat het rapport van de contra-expert vol staat met onjuistheden en is gebaseerd op foutieve aannames. Zij vordert dat de uitvoerder een tweede expert inschakelt die in tegenstelling tot de contra-expert bij het NIVRE is ingeschreven. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder hiertoe niet gehouden is. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument kan geen aanspraak maken op de inschakeling van een tweede expert

3.1 De commissie ziet geen grondslag om de vordering van de consument toe te wijzen op grond van haar klacht over de inhoud van het rapport van de contra-expert. Het is de commissie namelijk niet duidelijk op welke grond(en) de consument aanspraak meent te hebben op een tweede expertise op kosten van de uitvoerder. De enkele stelling van de consument dat het rapport onjuistheden bevat is daarvoor onvoldoende.

3.2 De uitvoerder heeft de consument voor het inschakelen van de contra-expert per e-mail van 30 oktober 2024 meegedeeld dat de expertisekosten voor rekening van de consument zouden komen als het rapport de stellingen van de consument niet zou onderbouwen. Omdat de contra-expert het standpunt van de door de aannemer ingeschakelde expert heeft bevestigd, heeft de uitvoerder de consument verzocht de kosten van de contra-expert van € 986,15 te voldoen. Later heeft de uitvoerder echter besloten hiervan af te zien en de gemaakte kosten voor zijn rekening genomen. Dat de uitvoerder de consument op dit punt tegemoet is gekomen, betekent niet dat de uitvoerder gehouden is de kosten van een andere contra-expert te vergoeden.

3.3 Als de consument het niet eens is met het oordeel van de contra-expert, staat het haar vrij om zelf een deskundige in te schakelen. De uitvoerder heeft de consument meegedeeld dat hij bereid is de redelijke en noodzakelijke kosten van de door de consument ingeschakelde deskundige te vergoeden als het benodigde bewijs van de door de consument gestelde schade kan worden geleverd.

Geen vereiste inschrijving bij NIVRE

3.4 Voor zover de consument erover klaagt dat de contra-expert niet bij het NIVRE is ingeschreven, overweegt de commissie dat het niet verplicht is om een NIVRE-expert in te schakelen. De uitvoerder mag in beginsel uitgaan van de kennis en kunde van de ingeschakelde deskundige.[1] Dat de contra-expert niet in het register van het NIVRE is ingeschreven, leidt er dan ook niet toe dat de consument op grond daarvan aanspraak kan maken op een expertise door een NIVRE-expert.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet gehouden is een tweede deskundige in te schakelen. De klacht van de consument is ongegrond. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden en zal daarom onbesproken blijven.

[1] Zie GC Kifid nrs. 2026-0213, 2025-0242, 2024-1115, te vinden op www.kifid.nl.

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/ . 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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