Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0058

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	20 januari 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	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een conflict met haar aannemer over de uitvoering van werkzaamheden in haar 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 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 consument heeft sinds 18 januari 2025 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar.

De uitvoerder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de rechtsbijstand. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Rechtsbijstand voor Particulieren UNRVP-02' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft in september 2024 opdracht gegeven aan een aannemer om verbouwingswerkzaamheden in haar woning uit te voeren. Er is door partijen geen schriftelijke aannemingsovereenkomst gesloten. De consument heeft met de aannemer afgesproken dat de werkzaamheden in december 2024 gereed zouden zijn. De aannemer heeft deze opleveringsdatum wegens vertraging en ziekte van werknemers niet gehaald. Door de consument en de aannemer zijn nieuwe afspraken gemaakt.

2.3 Op 23 april 2025 heeft de consument de aannemer formeel in gebreke gesteld omdat de aannemer niet meer reageerde en zijn verplichtingen niet meer nakwam.

2.4 Op 25 april 2025 heeft de consument bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht onder de dekking van de verzekering vanwege het conflict met haar aannemer. De consument heeft bij het aanmelden van de zaak aangegeven dat het werk na een korte start abrupt is stilgevallen. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand van de consument afgewezen. Hij heeft dit standpunt ook per e-mail van 6 mei 2025 aan de consument bevestigd.

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

De klacht en de vorderingen

2.6 De consument vordert dekking voor rechtsbijstand onder de verzekering. Subsidiair vordert de consument schadevergoeding ter hoogte van € 52.000,-, bestaande uit de door de consument aan de aannemer betaalde aanneemsom. De consument vordert ook wettelijke rente over genoemd bedrag vanaf 23 april 2025. De consument stelt verder niet financiële schade te hebben geleden in de vorm van stress, ongemak en het niet kunnen gebruiken van een deel van haar woning. De consument licht de vorderingen als volgt toe.

2.7 De consument stelt dat het conflict pas na de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan nu de eerste duidelijke tekenen van het conflict met de aannemer pas in maart 2025 zijn ontstaan. Voor die tijd waren er volgens de consument weliswaar vertragingen en onregelmatigheden, maar dit is bij een verbouwproject niet ongebruikelijk. De consument heeft in december 2024 en januari 2025 nieuwe afspraken met de aannemer gemaakt. De aannemer heeft zijn werkzaamheden in deze periode voortgezet en er was sprake van een actieve communicatie tussen partijen.

2.8 Dat de oorspronkelijke opleverdatum in december 2024 niet gehaald is, was het gevolg van ziekte en vertraging. Er was volgens de consument geen sprake van een geschil of een vastgelopen samenwerking. De daadwerkelijke escalatie heeft plaatsgevonden in maart en april 2025 toen de communicatie volledig stil kwam te liggen en de werkzaamheden uitbleven. De consument heeft de aannemer daarom op 23 april 2025 in gebreke gesteld.

De consument is daarom van mening dat de verzekeraar een te ruimte interpretatie van het begrip 'conflict' hanteert. Het niet halen van een geplande datum betekent niet automatisch dat sprake is van een juridisch geschil.

2.9 Voorts heeft de consument aangegeven dat zij al in november 2024 heeft geprobeerd een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. Deze aanvraag is afgewezen vanwege een schade-verleden dat verband hield met een auto-ongeluk van de vader van de consument. De consument stelt dat het feit dat zij al in november 2024 een rechtsbijstandverzekering wilde afsluiten, aantoont dat zij zich goed wilde voorbereiden op de toekomst en dat er op dat moment geen conflict bestond.

Het verweer

2.10 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 allereerst de vraag voor of de uitvoerder dekking moet verlenen voor rechtsbijstand. 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 hoofdstuk 4:

> *"Wat dekt je Rechtsbijstandverzekering?*
>
> *In dit hoofdstuk lees je precies voor welke conflicten je verzekerd bent met de module Consument en de eventuele optionele modules die je hebt gekozen.*
>
> *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.*

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

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).

(...)"

Het begrip gebeurtenis is in de voorwaarden als volgt gedefinieerd:

"Gebeurtenis(sen)

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die dezelfde feiten als oorzaak heeft. En die redelijkerwijs moet(en) worden beschouwd als de oorzaak van het conflict."

3.3 In hoofdstuk 4 van de voorwaarden zijn zogenoemde insluitende voorwaarden voor het bestaan van dekking opgenomen. 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 – bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij - bewijzen dat aan de betreffende voorwaarde is voldaan. 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 aannemer niet heeft plaatsgevonden vóór ingangsdatum van de verzekering en dat zij het conflict bij het afsluiten van de verzekering niet kon zien aankomen, maar onverwachts geconfronteerd is met het conflict. De uitvoerder heeft een chronologisch overzicht van gebeurtenissen overgelegd welk overzicht op 5 mei 2025 door de consument aan de uitvoerder is toegestuurd. In het chronologisch overzicht van gebeurtenissen is het volgende opgenomen:

"(...)

4. Chronologisch overzicht van gebeurtenissen

- ***September 2024:*** *Aanvang van werkzaamheden. Eerste betalingen via bouwdepot. Start verbouwing.*
- ***Oktober 2024:*** *Diverse betalingen o.a. voor vloer, keuken, extra werk.*
- ***December 2024:*** *Volgens afspraak zou het project opgeleverd worden. Dit gebeurt niet. Nieuwe afspraken gemaakt wegens vertraging en ziekte.*
- ***Januari 2025:*** *Werkzaamheden gaan onregelmatig verder, maar oplevering blijft uit.*

- ***Maart 2025:*** *Eerste duidelijke tekenen van een conflict. Steeds minder communicatie. Geen voortgang.*
- ***April 2025:*** *Praktisch geen communicatie meer. Op 23 april 2025 is een ingebrekestelling verstuurd. Op 24 april is verzocht om teruggave van de huissleutel, zonder reactie.*

Datum ontstaan conflict: halverwege maart 2025

(...)"

Uit het chronologisch overzicht van gebeurtenissen, welke is opgesteld door de consument, blijkt dat de werkzaamheden in de woning van de consument al in december 2024 gereed hadden moeten zijn. In de schriftelijke reactie van de uitvoerder van 21 mei 2025 staat ook:

"(...) uw toelichting bij uw klacht bevestigt het standpunt van DAS dat het conflict met de aannemer (ruim) voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering is ontstaan. Daarom bieden wij u geen dekking.

Het werk zou in december 2024 klaar zijn en opgeleverd worden. Dit was de afspraak tussen u en de aannemer. Deze afspraak is niet nagekomen door de aannemer. Er zijn dan tegengestelde belangen. En dan is er een conflict. Weliswaar stelt u dat een uitstel in de bouw gebruikelijk is en dat u toen nog niet dacht dat er een conflict was, maar u had (redelijkerwijs) toen al wel kunnen voorzien dat dit zou kunnen uitmonden in een conflict. Zeker toen in januari het werk nog niet klaar was.

Het werk is nu nog steeds niet klaar. U heeft de aannemer op 23 april 2025 een ingebrekestelling gestuurd, waarin u hem de gelegenheid geeft om (o.m.) het werk af te maken en een opleveringsplanning te overleggen.

Het is dus een doorlopend conflict dat (in ieder geval) in december 2024 is ontstaan. Uit deze feiten en omstandigheden kan geen andere conclusie worden getrokken dat u op 18 januari 2025 redelijkerwijs had kunnen weten dat u juridische hulp nodig zou hebben met uw conflict met de aannemer.

(...)"

3.5 Naar het oordeel van de commissie blijkt uit 3.4 dat de gebeurtenis die heeft geleid tot het conflict met de aannemer, namelijk het niet tijdig opleveren van de werkzaamheden, heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de verzekering. Dit brengt mee dat de consument niet voldoet aan de insluitende dekkingsvoorwaarde dat de consument tijdens het afsluiten niet wist of kon weten dat er problemen met de aannemer zouden ontstaan waarvoor zij wellicht haar verzekering nodig zou hebben.

3.6 Het feit dat de consument de aannemer pas op 23 april 2025 in gebreke heeft gesteld omdat de aannemer toen niet meer reageerde en er op dat moment in zijn geheel geen werkzaamheden meer werden uitgevoerd, kan de consument niet baten.

De consument heeft in haar verzoek om rechtsbijstand immers aangegeven dat de werkzaamheden na een korte start, wat in september 2024 was, abrupt zijn stilgevallen. Deze gebeurtenis zorgt er samen met het niet tijdig opleveren van de werkzaamheden voor dat niet gezegd kan worden dat de consument op het moment van het afsluiten van de verzekering niet wist of kon weten dat zij rechtsbijstand nodig zou hebben. Dat er, gezien de overgelegde Whatsapp correspondentie, tussen de consument en de aannemer gedurende de periode januari tot en met maart 2024 nog wel contact was, maakt dit niet anders. Ook het feit dat de consument al in november 2024 geprobeerd heeft om een rechtsbijstand-verzekering af te sluiten, brengt niet mee dat het conflict voor de consument onvoorzienbaar was op het moment van afsluiten van de rechtsbijstandverzekering in januari 2025. De consument heeft niet aangetoond dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis. De uitvoerder heeft derhalve dekking mogen weigeren. Nu er geen sprake is van een tekortkoming van de uitvoerder gaat de commissie op vorderingen van de consument die betrekking hebben op schadevergoeding niet verder in.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in hoofdstuk 4 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 aannemer heeft mogen afwijzen. Van een tekortkoming van de uitvoerder is geen sprake. De klacht is ongegrond en haar vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Bijlage - Relevante bepaling uit wetgeving

Artikel 149 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

1. Tenzij uit de wet anders voortvloeit, mag de rechter slechts die feiten of rechten aan zijn beslissing ten grondslag leggen, die in het geding aan hem ter kennis zijn gekomen of zijn gesteld en die overeenkomstig de voorschriften van deze afdeling zijn komen vast te staan. Feiten of rechten die door de ene partij zijn gesteld en door de wederpartij niet of niet voldoende zijn betwist, moet de rechter als vaststaand beschouwen, behoudens zijn bevoegdheid bewijs te verlangen, zo vaak aanvaarding van de stellingen zou leiden tot een rechtsgevolg dat niet ter vrije bepaling van partijen staat.

2. Feiten of omstandigheden van algemene bekendheid, alsmede algemene ervaringsregels mogen door de rechter aan zijn beslissing ten grondslag worden gelegd, ongeacht of zij zijn gesteld, en behoeven geen bewijs.

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.