Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0451

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder 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

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 klachtbrief en de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift 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

De consumenten hebben een appartement gekocht met vocht- en funderingsproblemen in het souterrain. Zij hebben beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan om de verkoper en de Vereniging van Eigenaren van het appartement aan te spreken voor de herstelkosten van deze problemen. De uitvoerder heeft de behandeling van de conflicten aan een advocaat uit handen gegeven. Hij heeft voor beide conflicten samen één kostenmaximum toegepast, omdat beide conflicten voortvloeien uit het feit dat er ten tijde van de levering van de woning problemen in de kelder waren. De consumenten zijn het hiermee oneens. De conflicten verschillen namelijk wezenlijk van elkaar. Zij vorderen voor elk conflict een kostenmaximum. De commissie oordeelt dat beide conflicten voortkomen uit één gebeurtenis, namelijk de verkrijging door de consumenten van het appartement met vocht- en funderingsproblemen, die zij (gedeeltelijk) niet kenden. Daarom hoeft de uitvoerder voor deze conflicten maar één kostenmaximum te hanteren. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De conflicten met de verkoper en met de Vereniging van Eigenaren komen voort uit één gebeurtenis

3.1 Naar het oordeel van de commissie zijn de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden duidelijk.[1] In het onderhavige geval is sprake van één gebeurtenis.[2] Dat wil zeggen er is één voorval waardoor de uitvoerder verplicht is om de schade van de consumenten uit te keren. Die gebeurtenis is de verkrijging van het appartement door de consumenten met vocht- en funderingsproblemen, die de consumenten (gedeeltelijk) niet kenden. De schade die de uitvoerder moet uitkeren bestaat uit de kosten van rechtsbijstand die de consumenten aan de advocaat moeten betalen.

3.2 Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt ook dat een kostenmaximum geldt per gebeurtenis en voor alle daaruit voortkomende conflicten tezamen.[3] De conflicten van de consumenten met de verkoper van het appartement en met de Vereniging van Eigenaren komen uit die gebeurtenis voort. Zij zien namelijk op de aansprakelijkheid van de verkoper en de verplichting van de Vereniging van Eigenaren om de herstelkosten van die vocht- en funderingsproblemen te betalen. Dit betekent dat de consumenten recht hebben op één kostenmaximum voor beide conflicten.

3.3 De consumenten voeren nog aan dat het conflicten zijn met verschillende partijen, waarbij andere rechtsverhoudingen, juridische kaders en vorderingen gelden. Dit is niet relevant voor de vraag of de uitvoerder meerdere kostenmaxima moet hanteren.[4] Daarvoor is in dit geval alleen relevant of de conflicten voortkomen uit één gebeurtenis. De uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening waarnaar de consumenten verwijzen zien op andere feiten en/of rechtsvragen en hebben geen betekenis in de onderhavige beoordeling.

Geen erkenning van een afzonderlijke kwestie en kostenmaximum

3.4 Volgens de consumenten heeft de uitvoerder in zijn e-mail van 24 maart 2025 erkend dat het conflict met de Vereniging van Eigenaren een afzonderlijke kwestie is. Daarmee heeft de uitvoerder een apart kostenmaximum toegekend. De commissie leest in die e-mail geen erkenning van een afzonderlijke kwestie of een apart kostenmaximum door de uitvoerder. In de e-mail heeft de uitvoerder onder verwijzing naar de voorwaarden alleen uitgelegd dat verplichte procesvertegenwoordiging (nog) niet aan de orde was in het conflict met de Vereniging van Eigenaren waardoor een lager kostenmaximum van toepassing was.

---

[1] Zie ook CvB Kifid 2021-0009, overweging 5.7, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie artikel 1.1.7 van de Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren Versie 4 juli 2021.
[3] Zie artikel 5.1.2 van de Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren Versie 4 juli 2021.
[4] Zie ook GC Kifid 2022-0228, overweging 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

Bovendien heeft de uitvoerder dit lagere kostenmaximum al uitgelegd in een e-mail van 22 maart 2024 aan de advocaat met de consumenten in kopie met de mededeling dat voor de conflicten met de verkoper en de Vereniging van Eigenaren één kostenmaximum geldt.

Te late reactie op klacht

3.5 Verder klagen de consumenten erover dat de uitvoerder te laat op hun klacht heeft gereageerd. De uitvoerder heeft dit erkend en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden. Dit betekent dat de klacht over de interne klachtprocedure gegrond is. Dit oordeel leidt niet tot toewijzing van de vordering. De excuses van de uitvoerder volstaan in dit geval.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder voor de conflicten met de verkoper en met de Vereniging van Eigenaren één kostenmaximum mag hanteren. De klacht over de interne klachtprocedure is gegrond, maar leidt niet tot toewijzing van de vordering van de consumenten. Wat de consumenten verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

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