Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1092

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 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	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 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 consument heeft schade aan het voegwerk van zijn woning. Volgens hem is de schade veroorzaakt door trillingen als gevolg van werkzaamheden nabij zijn woning. De consument heeft de betrokken aannemer en de projectontwikkelaar aansprakelijk gesteld. De aansprakelijkheid is door beide partijen niet erkend. De consument heeft de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand. De uitvoerder heeft dat verzoek afgewezen omdat nog geen sprake is van een juridisch conflict. De consument is het niet eens met de afwijzing omdat hij alles heeft aangeleverd wat van hem verwacht kan worden. Daaruit blijkt volgens hem duidelijk dat sprake is van een juridisch conflict. De consument vordert dekking voor rechtsbijstand in het conflict. De commissie is van oordeel dat sprake is van een juridisch conflict. De klacht is gegrond.

3. De beoordeling

De verzekeraar moet dekking verlenen

3.1 In de zaak van de consument is sprake van een juridisch conflict. Wanneer sprake is van een juridisch conflict is bepaald in de verzekeringsvoorwaarden. Van een juridisch conflict is sprake op het moment dat sprake is van tegengestelde belangen tussen partijen.[1] In het geval van de consument is sprake van tegengestelde belangen. De consument heeft zowel de project-ontwikkelaar als de aannemer aansprakelijk gesteld voor de schade aan zijn woning. De project-ontwikkelaar erkent de aansprakelijk niet en verwijst de consument door naar de aannemer. De aannemer heeft niet gereageerd op de aansprakelijkstelling van de consument. De consument, de projectontwikkelaar en de aannemer zijn het niet eens over de aansprakelijkheid voor de schade van de consument. Hierover bestaat geen discussie tussen partijen. Anders dan de uitvoerder stelt, is er in dit geval een juridisch conflict in de zin van de voorwaarden. Het verweer van de uitvoerder dat uit een onderzoeksrapport de omvang van de schade en het verband met de werkzaamheden moet blijken, volgt de commissie niet. Dit kan op grond van de voorwaarden worden gevraagd van een verzekerde wanneer er twijfel is over het bestaan van een juridisch conflict.[2] Daarvan is in dit geval geen sprake. Als een partij de andere partij aansprakelijk stelt voor schade en de aansprakelijkheid wordt door die andere partij niet erkend dan is er sprake van tegengestelde belangen waarbij er behoefte kan zijn aan rechtsbijstand.[3]

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

3.2 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 4 en artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie is van oordeel dat de uitvoerder ten onrechte dekking heeft geweigerd voor het conflict van de consument. De uitvoerder moet de consument met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand verlenen in het conflict.

[1] Artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie in dit kader artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie in dit kader ook GC Kifid 2026-0198,

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 verzekeringsvoorwaarden ‘Polisvoorwaarden PP 1200-07’

Artikel 4: Wat is verzekerd?

"U kunt een beroep doen op deze verzekering als u betrokken bent (geweest) of binnenkort betrokken denkt te worden bij een gebeurtenis die aanleiding is voor een juridisch conflict. Het gaat dan om een gebeurtenis waarbij een of meer andere partijen betrokken waren. Op het eerste moment dat blijkt dat u tegengestelde belangen heeft, is er sprake van een conflict."

Artikel 10: Welke voorwaarden gelden er voor deze verzekering?

"(...)
Er is geen twijfel of er sprake is van een juridisch conflict. Als DAS dit wel betwijfelt, moet u desgevraagd een deskundige inschakelen. Deze moet dan een onderzoeksrapport opstellen waarin staat wat er precies gebeurd is, wat daar de oorzaak van was, wie er betrokken waren en wat de gevolgen zijn. Als uit het rapport blijkt dat er inderdaad sprake is van een juridisch conflict, krijgt u de kosten van het onderzoek terug. Alleen de redelijke kosten worden vergoed."