Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0620

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

Datum uitspraak	26 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Unívé Schade, gevestigd te Assen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Unívé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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. De kern

De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor meerdere geschillen die hij heeft met zijn woningcorporatie. Hij wenst een teruggave van de opgebouwde inschrijfduur bij [naam woningcorporatie] en huurverlaging. De uitvoerder heeft de rechtshulpverzoeken voor sommige geschillen afgewezen omdat deze niet onder de dekking vallen. In een aantal zaken die de uitvoerder wel in behandeling heeft genomen, vindt de consument dat de uitvoerder in de dienstverlening is tekortgeschoten. Hij vordert dat de uitvoerder in de gemelde zaken ‘zijn werk doet’. Verder vordert de consument van de uitvoerder een financiële compensatie. De commissie komt tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de rechts-hulpverlening is tekortgeschoten. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Geen rechtsbijstand voor de overlast

3.1 De consument heeft eerder veel overlast van een buurtgenoot ervaren. Hij heeft hierover bij de woningcorporatie geklaagd en vervolgens een aantal klachten aan de Huurcommissie voorgelegd met het verzoek een huurprijsverlaging en teruggave van zijn inschrijfjaren. De Huurcommissie heeft de klachten ongegrond verklaard. In het kader van de geschillenregeling heeft een bindend adviseur geoordeeld dat de kans dat de kantonrechter tot een ander oordeel dan de Huurcommissie komt, minder is dan 50%. De uitvoerder heeft op basis van dit bindend advies de verdere rechtsbijstand gestaakt. De commissie begrijpt dat de consument dit niet betwist, maar dat hij stelt dat vervolgens nieuwe feiten en omstandigheden met betrekking tot de overlast naar voren zijn gekomen. Omdat de woningcorporatie, de politie en buurt-bemiddeling niets hebben ondernomen, heeft de consument de werkgever van de overlast-gever benaderd. Onduidelijk is of de door de consument gestelde nieuwe informatie tot een ander oordeel dan de uitkomst van de geschillenregeling heeft geleid. Wel staat vast dat de consument geen overlast meer heeft ervaren, zodat geen sprake meer is van een geschil op dit punt.

Onvoldoende aangetoond dat onjuiste informatie is verstrekt over de verkoop van de woning

3.2 De consument had een koopwoning die hij nog wilde aanhouden bij aanvang van de huur van zijn huidige woning. Volgens de consument heeft de woningcorporatie hem ten onrechte meegedeeld dat dit niet mogelijk is, waardoor hij zijn woning heeft verkocht. Omdat de consument niet over bewijs beschikt, heeft hij de woningcorporatie gevraagd naar de naam van de medewerker en of verslag is gedaan van het gesprek. Omdat de woningcorporatie niet reageert, heeft de consument de uitvoerder verzocht hierover contact op te nemen met de woningcorporatie. De uitvoerder heeft hier niet op gereageerd. De commissie overweegt dat de uitvoerder op basis van de verzekeraar de taak heeft om rechtsbijstand te verlenen. Het is aan de consument om zelf bewijs te vergaren om zijn stelling te onderbouwen. De commissie is daarom van oordeel dat de uitvoerder op dit punt niet is tekortgeschoten.

Het dossier over het energielabel is in behandeling genomen

3.3 De consument heeft de uitvoerder gemeld dat hij bij de woningcorporatie wil klagen over het energielabel van zijn huurwoning. Het label is niet juist waardoor hij mogelijk recht heeft op huurverlaging. De uitvoerder heeft de commissie meegedeeld dat hij de zaak heeft opgepakt door het onderliggende energierapport op te vragen.

Vervolgens kan worden beoordeeld op welke wijze verdere rechtsbijstand kan worden verleend. Hiermee is de uitvoerder op dit punt aan de klacht van de consument tegemoetgekomen.

Geen recht op schadevergoeding

3.4 De consument stelt dat zijn algemene indruk is dat de behandeling door de uitvoerder 'wat traag gaat met enige chaos'. Daarnaast stelt de consument dat de juridische hulp ook van andere 'klachtenorganisaties' onder de maat is en biedt de rechtsbijstandverzekering onvoldoende dekking. De commissie overweegt dat de kwaliteit van de rechtshulpverlening door andere organisaties niet ter discussie staat in deze zaak. Verder overweegt de commissie dat niet de uitvoerder maar de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden heeft opgesteld, zodat een klacht over de omvang van de dekking niet valt binnen de onderhavige klacht tegen de uitvoerder. Voor het overige is de commissie van oordeel dat er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van de uitvoerder op grond waarvan de consument recht heeft op schade-vergoeding.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de commissie geen grondslag ziet de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

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 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