Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0592

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	VvAA Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering heeft overgedragen aan de Stichting VvAA Rechtsbijstand h.o.d.n. VvAA Legal, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben voordat zij over zijn gegaan tot aankoop van een tweedehands auto een aankoopkeuring laten uitvoeren. Op de dag dat zij de auto kochten en meenamen, kregen zij problemen met de auto. Zij hebben voor het geschil over de koop van de auto een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft dekking geweigerd omdat het aankoopkeuringsrapport niet kwalificeert als 'positief' in de zin van de voorwaarden en omdat de behoefte aan rechtsbijstand het voorspelbare gevolg is van het handelen van de consumenten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder rechtsbijstand moet verlenen voor het geschil met het autobedrijf maar wijst de vordering tot schadevergoeding af.

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 en de klachtbrief van de consumenten; 2) 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 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben met het oog op de aankoop van een tweedehands auto (hierna: de auto) op 21 oktober 2024 een aankoopkeuring laten uitvoeren via de ANWB door DEKRA. In het keuringsrapport 'Occasionkeuring Compleet' staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> ***Technische onvolkomenheden 21 stuks***
>
> ***Adviespunten 9 stuks***
> *(...)*
> ***Aanvullende adviespunten (indien van toepassing)***
> *De motor zweet olie. De linker en rechter dorpel hebben roest inwerking. Linksvoor ontbreekt het naafdopje in de velg.*
> *Linker voorstoel zijkap stuk, rechter voorstoel kap van de rugleuning ontbreekt.*
> *Rechtsvoor is de instaplijst gebroken. Roestwater en aanslag in het koelsysteem.*
> *Er staat nog en terugroepactie open, omschrijving van het defect: Het handelsmerklogo is mogelijk niet correct aangebracht op de bestuurdersairbag. Materiële gevolgen tijdens een botsing waarbij de airbag wordt geactiveerd, kan het logo losschieten en passagiers mogelijk verwonden. Verhoogde kans op letsel bij een ongeval. De voertuigeigenaar wordt verzocht een afspraak te maken met een erkende merkdealer.*
> *Linker voorportier knop van het slot ontbreekt.*
> *(...)"*

2.2 Op 31 oktober 2024 hebben de consumenten de auto gekocht van een autobedrijf en direct meegenomen. De consumenten hebben daarbij een A4'tje getekend met de aanschafprijs en de vermelding "geen garantie". Na ongeveer tien kilometer met de auto te hebben gereden, zijn de consumenten gestopt bij een tankstation. Daarna wilde de auto niet meer starten.

2.3 Op 1 november 2024 heeft een monteur, die de consumenten zelf hebben ingeschakeld, de auto onderzocht. In de verklaring van de monteur staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Het koelsysteem is zodanig verstopt door olie in het koelsysteem.*
> *Dit is al enige tijd aanwezig gezien de hoeveelheid aanwezige smeer*
> *Dit is niet in het DEKRA rapport terug te vinden*
> *Het koelsysteem bevat geen roestvorming en aanslag , zoals in het rapport vermeld*
> *Ook is de motor al eerder warm gelopen ,zelfde bruine sporen te zien op de motor*
> *Door de hoge druk gelekt uit de radiateurdop.*
> *Koelvloeistofreservoir en radiateur zijn leeg, kachel blijft koud. motor loopt heet*

Hoogst waarschijnlijk lekke koppakkingen (v6)
Advies auto niet meer te gebruiken/reparatie cilinderkoppen/pakking
Alle koelwaterslangen en leidingen, alsmede de kachelradiateur, radiateur thermostaat vervangen.
Dit is ook telefonisch besproken met DHR [naam 3]
Persoonlijk Lijkt mij, wanneer de consument na het ophalen een aantal uren al strand met een ernstig mankement ,die al voor de verkoop aanwezig was in ieder geval op moet lossen / tegemoet moet komen
(...)"

2.4 De consumenten hebben het geschil met het autobedrijf bij de uitvoerder gemeld en hem verzocht om rechtsbijstand. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen, omdat het rapport van DEKRA niet kwalificeert als een positief rapport in de zin van artikel 12.5 onder b, eerste gedachtestreepje van de Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand (RB-1701) (hierna: de voorwaarden). Daarnaast heeft de uitvoerder zich beroepen op artikel 6 onder f van de voorwaarden omdat de consumenten de auto zonder garantie hebben gekocht terwijl het rapport van DEKRA al problemen meldt met de motor(olie) en de koelvloeistof (zie de bijlage bij deze uitspraak voor beide artikelen uit de voorwaarden).

2.5 De consumenten zijn het niet eens met dit standpunt van de uitvoerder maar nadere correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid. De consumenten hebben daarom hun klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vinden dat de uitvoerder hun verzoek om rechtsbijstand in het geschil met het autobedrijf ten onrechte heeft afgewezen. Zij vorderen dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het geschil dan wel hun schade vergoedt, door hen begroot op een bedrag van € 17.000,-. Daarnaast vorderen de consumenten de wettelijke rente over het bedrag van € 6.169,-, te rekenen vanaf 1 november 2024, zijnde het aankoopbedrag van € 6.000,- van de auto en de kosten van een ANWB-accu van € 169,-. De consumenten hebben hun schadeposten omschreven en onder meer ook melding gemaakt van de vele uren die zij hebben besteed aan vooronderzoek en aankoop van de auto, aan communicatie met onder meer de uitvoerder en het autobedrijf. Ter onderbouwing van hun vorderingen voeren de consumenten het volgende aan.

2.7 De uitvoerder is van mening dat geen technische kennis is vereist om het rapport van DEKRA te kwalificeren als geen positief rapport terwijl de technisch specialist van DEKRA geen grote problemen voorzag, maar een foute diagnose heeft gesteld ten aanzien van de afwijkingen in het koelsysteem. De consumenten verwijzen in dit kader ook naar de verklaring van de door de consumenten ingeschakelde monteur.

2.8 Daarnaast zijn de voorwaarden niet duidelijk waardoor het niet duidelijk is wanneer rechtshulp kan worden verwacht.

Zo kan de uitvoerder niet uitleggen bij welk aantal technische onvolkomenheden en omschreven adviespunten het rapport van DEKRA als positief wordt gekwalificeerd. Evenmin kan de uitvoerder uitleggen wat 'positief' inhoudt. Voor de consumenten betekent 'positief' als zij zich zonder al te grote problemen binnen hun budget met vijf personen rijdend op LPG en in een automaat, gedurende drie tot vier jaar veilig en comfortabel ongeveer 100.000 kilometer kunnen afleggen. De opsteller van het rapport was hier positief over en heeft dit daags na het technorapport telefonisch aan de consumenten medegedeeld en later ook schriftelijk bevestigd. Ook heeft de uitvoerder nog altijd geen antwoord gegeven op de vraag of er nog een wegingsfactor aan een 'aantal' gebreken gehangen wordt: voor de consumenten is één groot, redelijkerwijs onoplosbaar gebrek voldoende om een auto niet te kopen en 20 kleinere, oplosbare problemen kunnen voor hen aanleiding zijn om een auto aan te schaffen.

2.9 Het was zeker geen weloverwogen keuze van de consumenten om de auto zonder garantie te kopen. Tijdens het ophalen van de auto was er een zeer stressvolle situatie en om de koop af te ronden hadden de consumenten geen andere keuze dan de koopovereenkomst te tekenen. Ook dachten de consumenten dat zij afstand hadden gedaan van *extra* garantie. Zij dachten nog altijd te kunnen terugvallen op de wettelijke garantie. Daarnaast waanden de consumenten zich voldoende gevrijwaard van het doen van een miskoop omdat zij maximaal vooronderzoek hadden gedaan en het autobedrijf met zijn tegenvoorstellen tijdens de onderhandelingen had gesuggereerd dat de door DEKRA gevonden afwijkingen in het koelsysteem klein en oplosbaar waren.

2.10 De consumenten voelen zich behoorlijk gedupeerd en in de steek gelaten door de uitvoerder. Het voelt als een groot onrecht dat hen in deze situatie dekking wordt onthouden.

Het verweer

2.11 De uitvoerder heeft zich primair op het standpunt gesteld dat het rapport van DEKRA, gelet op de 21 technische onvolkomenheden en negen adviespunten, in redelijkheid niet kan worden aangemerkt als een positief ANWB-technorapport of vergelijkbaar aankoop-keuringsrapport. Dit komt met name vanwege de opgetekende adviespunten *"De motor zweet olie."* en *"Roestwater en aanslag in het koelsysteem."*. Dat de inspecteur daags na de keuring tegen de consumenten zou hebben gezegd dat er sprake is van "veel kleine dingen en geen grote" kan daaraan niet afdoen omdat voor de dekking bepalend is of sprake is van een positief ANWB-technorapport of vergelijkbaar aankoopkeuringsrapport. Daarbij zijn enkel de bevindingen uit het rapport van DEKRA relevant. De voorwaarden stellen geen numerieke grens voor het aantal onvolkomenheden en adviespunten maar dat is ook niet noodzakelijk. De uitvoerder beoordeelt elke specifieke zaak op zijn eigen merites: aan de hand van de opgesomde technische onvolkomenheden en adviespunten wordt beoordeeld of in redelijkheid gesproken kan worden van een positief ANWB-technorapport of vergelijkbaar aankoopkeuringsrapport.

2.12 Subsidiair voert de uitvoerder aan dat op grond van artikel 6 onder f van de voorwaarden geen dekking bestaat omdat het geschil met het autobedrijf het voorspelbare gevolg was van het handelen van de consumenten. Uit het rapport van DEKRA komt onmiskenbaar het beeld naar voren dat de auto technisch niet in orde was. Met het niet bedingen van een garantie (in het kader van de met het autobedrijf gemaakte afspraken) werd de reeds uit het rapport van DEKRA volgende voorspelbare behoefte aan rechtsbijstand vergroot.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of het geschil met het autobedrijf onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt.

Juridisch kader

3.2 Bij de beoordeling van de vraag of de rechtsbijstandverzekering dekking biedt voor het geschil met het autobedrijf, dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken.

3.3 Uit artikel 12.5 onder b, eerste gedachtestreepje, van de voorwaarden volgt – voor zover voor de beoordeling relevant – dat het recht op rechtsbijstand bij een geschil uit een koopovereenkomst van een motorrijtuig alleen geldt als voor het motorrijtuig een positief ANWB-technorapport of vergelijkbaar aankoopkeuringsrapport is afgegeven, of een garantiebewijs met bijbehorende voorwaarden van een merkdealer of BOVAG-bedrijf.

3.4 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zoals een verzekeringsovereenkomst zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Omdat over de voorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt dat de uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren. Bijvoorbeeld de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2] Deze maatstaf is van toepassing in deze zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de voorwaarden die van toepassing zijn. Daarbij geldt dat bij een consumenten-overeenkomst, zoals deze verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage bij deze uitspraak).

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De uitvoerder moet rechtshulp bieden voor het geschil met het autobedrijf

3.5 De commissie is van oordeel dat artikel 12.5 onder b, eerste gedachtestreepje, van de voorwaarden onduidelijk is geformuleerd. Zij zal dit hieronder nader toelichten.

3.6 De commissie stelt vast dat de consumenten hebben voldaan aan het vereiste dat er een aankoopkeuringsrapport moet worden opgesteld. Zij zijn via de ANWB verwezen naar DEKRA, die een rapport 'Occasionkeuring Compleet' heeft opgesteld. Partijen verschillen van mening of er sprake is van een positief aankoopkeuringsrapport.

3.7 Het begrip *'positief'* uit artikel 12.5 onder b, eerste gedachtestreepje, van de voorwaarden, waarover partijen discussiëren, is niet nader gedefinieerd in de voorwaarden. Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is het woordenboek, zoals de Van Dale. In de (online versie) Van Dale wordt *'positief'* gedefinieerd als[3]: *"1. bevestigend, goedkeurend, instemmend; 2. gunstig, welwillend, opbouwend;"*.

3.8 Naar de commissie begrijpt, hebben de consumenten het rapport van DEKRA opgevat als een positief rapport, waarna zij na enig overleg met het autobedrijf zijn overgegaan tot aankoop van de auto. De uitvoerder heeft het rapport van DEKRA geïnterpreteerd als niet positief. In het rapport van DEKRA staat dat de keuring een hulpmiddel is om inzicht te verkrijgen in de algehele technische toestand van een voertuig op het moment van de keuring. In het rapport zelf staat niet of DEKRA positief of negatief oordeelt ten aanzien van de aankoop. Naar het oordeel van de commissie zijn er in dit geval onvoldoende objectieve aanknopingspunten[4] om aan te nemen dat het begrip *'positief'* zo moet worden uitgelegd dat in dit geval geen sprake is van een positief rapport. Voor zover het aantal onvolkomenheden of adviespunten bepalend zijn of een rapport kwalificeert als positief, had dit duidelijk moeten worden geformuleerd in de voorwaarden. In dit verband is van belang dat het van de aard en omvang van de geconstateerde gebreken afhangt of die ertoe leiden dat geen sprake (meer) is van een positief keuringsrapport. Gelet op de formulering van artikel 12.5 onder b, eerste gedachtestreepje, van de voorwaarden, het ontbreken van een duidelijke definitie, en de omstandigheid dat in het rapport niet is geadviseerd om van de aankoop af te zien, komt de onduidelijkheid van het begrip *'positief'* voor rekening van de uitvoerder. Dit betekent dat er sprake is van een verzekerde gebeurtenis op grond van artikel 12.5 onder b, eerste gedachtestreepje, van de voorwaarden.

3.9 De commissie kan de uitvoerder ook niet volgen in zijn standpunt dat de behoefte aan rechtsbijstand het voorspelbare gevolg is van het handelen van de consumenten. De uitvoerder geeft daarmee een te ruime uitleg aan artikel 6 onder f van de voorwaarden. De genoemde onvolkomenheden en adviespunten uit het rapport van DEKRA zouden *kunnen* leiden tot een juridisch geschil tussen de consumenten en het autobedrijf maar van voorspelbaarheid is geen sprake.

---

[3] https://www.vandale.nl/pages/gratis-woordenboek/positief, laatst geraadpleegd op 8 juli 2025.
[4] Zie ook CvB Kifid 2023-0032, te vinden op www.kifid.nl.

Anders dan de uitvoerder heeft aangevoerd wordt dit niet anders doordat de consumenten geen garantie hebben bedongen. Niet valt in te zien hoe het wel of niet bedingen van een garantie de behoefte aan rechtsbijstand zou beïnvloeden.

Conclusie

3.10 Op grond van hetgeen de commissie hiervoor overwogen heeft, is de uitvoerder gehouden om, binnen de overige kaders van de voorwaarden, dekking te verlenen voor het geschil met het autobedrijf. De vordering tot schadevergoeding zal worden afgewezen omdat deze in het kader van de te verlenen dekking door de uitvoerder dient te worden beoordeeld. Overigens overweegt de commissie conform haar vaste lijn dat een vergoeding voor door de consumenten bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[5]

4. De beslissing

De commissie:
a) verklaart de klacht gegrond;
b) beslist dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het geschil met het autobedrijf;
c) wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[5] Zie ook GC Kifid nrs. 2022-0715, 2022-0263 en 2024-0875, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand (RB- 1701)

ARTIKEL 6. WANNEER VERLENEN WIJ GEEN RECHTSBIJSTAND?

In artikel 7 van de Algemene voorwaarden schadeverzekeringen staat wat niet verzekerd is. In dit artikel staat wanneer u volgens deze verzekeringsvoorwaarden geen recht hebt op (vergoeding van kosten van) rechtsbijstand en/of het verstrekken van juridisch advies. In de dekkingsrubrieken en de eventuele clausules kunnen ook nog andere uitsluitingen staan.

U hebt geen recht op (vergoeding van kosten van) rechtsbijstand en/of het verstrekken van een juridisch advies:
(...)
f. als de behoefte aan rechtsbijstand het beoogde of voorspelbare gevolg is van uw handelen of nalaten;
(...)

RUBRIEK A : VERKEERSRECHTSBIJSTAND - MOTORRIJTUIGEN

12.5. Waarvoor bent u verzekerd?

U hebt recht op rechtsbijstand bij:
a. verhaalsbijstand: bij het verhalen van schade op een derde, die daarvoor wettelijk aansprakelijk moet worden geacht. Dit geldt niet als de schade op basis van een andere verzekering kan worden vergoed;
b. verbintenis uit overeenkomst:
- bij een geschil uit een koopovereenkomst van een motorrijtuig/aanhangwagen. Dit geldt alleen als voor dit motorrijtuig/ aanhangwagen een positief ANWB-technorapport of vergelijkbaar aankoopkeuringsrapport is afgegeven, of een garantiebewijs met bijbehorende voorwaarden van een merkdealer of Bovag-bedrijf. Een APK-bewijs geldt niet als aankoopkeuring;

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 238
(...) 2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.