Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0792

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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 consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De verzekeraar heeft ten onrechte geweigerd om de consument rechtsbijstand te verlenen in een conflict met de verkoper van zijn auto over een defecte versnellingsbak. De consument heeft daarna met het Skoda servicecentrum en de importeur een schikking getroffen waardoor hij maar de helft van de herstelkosten, namelijk € 1.461,85, heeft betaald. De consument vindt dat de verzekeraar de schade door zijn wanprestatie moet vergoeden. De verzekeraar heeft voorgesteld de rechtsbijstand af te kopen door een bedrag van € 1.461,85 te vergoeden, maar de consument heeft dit voorstel afgewezen. Hij vordert van de verzekeraar de totale herstelkosten van € 2.745,65 en € 750,- voor immateriële schade. De commissie is van oordeel dat de consument geen aanspraak kan maken op een vergoeding van € 2.745,65. Ook de vordering voor immateriële schade wijst de commissie af.

3. De beoordeling

De consument heeft geen recht op een vergoeding van € 2.745,65

3.1 De verzekeraar had de consument rechtsbijstand moeten verlenen maar heeft dat niet gedaan op een onjuiste grond. De verzekeraar ging er ten onrechte vanuit dat de consument zijn auto tweedehands had aangeschaft. Daarmee staat vast dat de verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichting uit de verzekering. De verzekeraar heeft de consument hiervoor zijn excuses aangeboden.

3.2 De verzekeraar heeft de consument aangeboden om het door hem betaalde deel van de herstelkosten (€ 1.461,85) te vergoeden. De consument heeft dit voorstel afgewezen, omdat hij vindt dat de verzekeraar hierdoor voordeel geniet van zijn eigen tekortschieten. De consument heeft namelijk zonder professionele ondersteuning de onderhandelingen gevoerd en als resultaat bereikt dat hij ongeveer de helft van de herstelkosten moest betalen. De consument vordert daarom een vergoeding van € 2.745,65, zijnde de herstelkosten zoals deze voortvloeiden uit het gebrek aan de auto en de daarop gebaseerde aanspraak jegens de verkoper.

3.3 De commissie overweegt dat de consument de verzekeraar om rechtsbijstand heeft verzocht omdat hij vond dat de verkoper de herstelkosten van de DSG versnellingsbak moest vergoeden op grond van non-conformiteit. Het doel was dus dat met de inzet van de verzekeraar de consument de herstelkosten niet (geheel) hoefde te betalen. Door gebruik te maken van de mogelijkheid tot afkoop heeft de verzekeraar dat doel bereikt. Dat de consument zelf onderhandelingen heeft verricht en een regeling heeft weten te treffen, leidt er niet toe dat hij op grond daarvan van de verzekeraar de oorspronkelijke herstelkosten van € 2.745,65 kan vorderen. De verzekeraar heeft de consument overigens aangeboden om verdere rechtsbijstand te verlenen in het geschil met de verkoper, maar de consument heeft hiervan afgezien.

Geen vergoeding voor immateriële schade

3.4 Ook de vordering van de consument tot vergoeding van immateriële schade komt niet voor vergoeding in aanmerking, omdat er recht op immateriële schadevergoeding is in de gevallen genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (BW).[1] De commissie begrijpt dat de consument stress heeft ervaren en dat hij tijd en energie heeft besteed in de onderhandelingen om tot een regeling over de herstelkosten te komen, maar dit zijn geen omstandigheden die vallen onder de in artikel 6:106 BW genoemde gronden.

[1] De tekst van het artikel is in de bijlage opgenomen.

Conclusie

3.5 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 6 Artikel 6:106 BW
Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;

b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.