

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0213

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat het wielkje van zijn robotstofzuiger gebreken vertoont en schade heeft toegebracht aan zijn vloer. De consument heeft de verzekeraar daarom om rechtsbijstand verzocht. De door de verzekeraar ingeschakelde deskundige is tot het oordeel gekomen dat de robotstofzuiger geen gebreken vertoont. De verzekeraar heeft op basis van het rapport van de deskundige het standpunt ingenomen dat een vordering op de verkoper van de robotstofzuiger geen redelijke kans op succes heeft. De consument kan zich niet vinden in het deskundigenrapport en vordert primair dat de verzekeraar opnieuw een onderzoek laat verrichten. Subsidiair vordert de consument dat hij de schade aan zijn vloer van de verzekeraar vergoed wil krijgen. Naar het oordeel van de commissie is de verzekeraar niet gehouden om een tweede deskundige in te schakelen. Ook is de verzekeraar niet gehouden de schade aan de vloer aan de consument te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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 van 15 september 2025 en 4 januari 2026 en 3) het verweerschrift 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn van toepassing de voorwaarden 'Rechtsbijstand Flexpolis 2023' (hierna: de voorwaarden).
- 2.2 De consument heeft de verzekeraar op 19 juli 2024 om rechtsbijstand verzocht in een geschil met de verkoper van zijn robotstofzuiger. Volgens de consument krast het wieltje van de robotstofzuiger op de gietvloer. De verzekeraar heeft het gemelde geschil in behandeling genomen en een deskundige ingeschakeld om onderzoek te doen naar de gestelde gebreken aan de robotstofzuiger.
- 2.3 In het deskundigenrapport van 11 februari 2025 staat onder meer dat niet met zekerheid gesteld kan worden dat er sprake is van enige causaal verband. Dit heeft volgens de deskundige te maken met het feit dat de robotstofzuiger twee jaar naar behoren heeft gefunctioneerd, er een behoorlijk afgesleten stuurwiel is aangetroffen en onbekend is in hoeverre er onderhoud en reiniging hebben plaatsgevonden door de consument.
- 2.4 Al met al heeft de deskundige geen gebreken aan de robotstofzuiger vastgesteld zodat de verkoper niet aansprakelijk gesteld kan worden voor de ontstane schade aan de vloer.
- 2.5 De consument heeft op 12 februari 2025 bij de verzekeraar geklaagd over het verrichte onderzoek en om inschakeling van een nieuwe deskundige verzocht. De verzekeraar heeft de klacht van de consument, nadat de bezwaren van de consument aan de deskundige zijn voorgelegd, afgewezen.

De klacht en de vorderingen

- 2.6 De consument vordert primair dat de verzekeraar een onafhankelijke expert inschakelt die de schade, op kosten van de verzekeraar, opnieuw zal beoordelen. Subsidiair vordert de consument dat de verzekeraar de schade aan de vloer ter hoogte van € 7.000,- aan de consument vergoedt.
- 2.7 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat de verzekeraar zijn belangen niet behartigd heeft en tekortgeschoten is in de dienstverlening omdat de verzekeraar een expert heeft ingeschakeld die niet over de juiste kennis beschikte. De ingeschakelde expert kon geen oordeel geven over een mogelijk gebrek aan het wieltje omdat de expert heeft nagelaten een deugdelijk en zorgvuldig onderzoek uit te voeren. Zo is de expert slechts 10 minuten bij de consument thuis geweest en heeft hij de robotstofzuiger niet getest. De expert heeft enkel foto's gemaakt, waarna hij zijn conclusies heeft getrokken.

Uit het rapport van de expert blijkt bovendien dat de expert geen specifieke deskundigheid heeft op het gebied van vloeren waardoor de expert heeft geconcludeerd dat de schade aan de vloer ook door andere oorzaken kan zijn ontstaan. Ondanks de bezwaren van de consument tegen het rapport van de expert weigert de verzekeraar een contra expertise te laten uitvoeren. Ook heeft de verzekeraar na de expertise nagelaten contact op te nemen met de verkoper van de robotstofzuiger. De juridische positie van de consument is hierdoor verslechterd.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De commissie moet allereerst de vraag beantwoorden of de verzekeraar gehouden is aan de primaire vordering van de consument te voldoen door opnieuw expertise te laten verrichten.

Wat staat er in de verzekeringsvoorwaarden over het inschakelen van een deskundige?

- 3.2 In artikel 6 van de voorwaarden staat dat de verzekeraar de kosten van één expert, die de verzekeraar voor de verzekerde heeft ingeschakeld, betaalt. Daarbij wordt vermeld dat een expert een erkende deskundige is op het gebied van bijvoorbeeld auto's, bouw, medische onderwerpen of techniek.
- 3.3 Vaste lijn in de uitspraken van Kifid is dat de verzekeraar in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de ingeschakelde deskundige.¹ Dit is alleen anders als de consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren.

Geen aanspraak op het inschakelen van een tweede deskundige

- 3.4 De commissie overweegt dat de verzekeraar een expert heeft ingeschakeld die ervaring heeft in expertises bij klachten en geschillen over woning en interieur om het door de consument genoemde gebrek te beoordelen. Hiermee heeft de verzekeraar voldaan aan artikel 6 van de voorwaarden en is hij in beginsel niet gehouden om voor hetzelfde conflict opnieuw een deskundige in te schakelen.

¹ Zie ook GC Kifid nrs. 2024-1115, 2023-0216, 2021-0334 en 2020-328, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.5 De commissie maakt uit de stukken op dat de consument met name twijfels en vragen heeft over de deskundigheid en de werkwijze van de deskundige nu de deskundige volgens de consument slechts 10 minuten bij de consument thuis is geweest, enkel foto's heeft gemaakt en de robotstofzuiger niet getest heeft. De consument had daarom behoefte aan een nadere onderbouwing van de conclusie van de deskundige. De verzekeraar heeft de door de consument gestelde vragen en opmerkingen doorgestuurd aan de deskundige. De deskundige heeft op 16 juni 2025 op de vragen en opmerkingen gereageerd en heeft zijn oordeel toegelicht. Naar het oordeel van de commissie is dit toereikend. Niet is gebleken dat het rapport van de deskundige evidente onjuistheden bevat, op grond waarvan de verzekeraar niet mocht uitgaan van het deskundigenrapport.

De geschillenregeling

- 3.6 Op basis van het oordeel van de deskundige heeft de verzekeraar het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans op succes bestaat voor verdere actie tegen de verkoper van de robotstofzuiger. Voor de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met het standpunt van de verzekeraar over de haalbaarheid is de geschillenregeling, zoals omschreven in artikel 17 van de voorwaarden, bedoeld.
- 3.7 Hoewel de klacht van de consument in beginsel ziet op de werkwijze van de deskundige en het opgestelde deskundigenrapport – en dus niet op het door de verzekeraar ingenomen haalbaarheidsstandpunt – wil de commissie de consument wijzen op de mogelijkheid van de geschillenregeling.

Schadevergoeding

- 3.8 Subsidiar vordert de consument dat de verzekeraar de schade aan de vloer ter hoogte van € 7.000,- aan de consument vergoedt. Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat niet vast is komen te staan dat de verzekeraar bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar tekortgeschoten is. De vordering tot vergoeding van de schade aan vloer van € 7.000,- wordt daarom afgewezen.

Conclusie

- 3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 6. Welk bedrag vergoeden wij maximaal?

(...)

Wat zijn de andere kosten?

Wij betalen de volgende kosten:

(...)

- De kosten van één expert die wij voor u inschakelen. Een expert is een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld auto's, bouw, medische onderwerpen of techniek.

Artikel 17. Als u het niet met ons eens bent

Wij vinden het belangrijk om uw conflict goed te behandelen. Toch kan het gebeuren dat u het niet met ons eens bent over de juridische stappen die wij willen nemen. Of dat wij vinden dat het resultaat dat u wilt bereiken geen redelijke kans van slagen heeft. Kunnen u en wij het daarover niet eens worden? Dan gebeurt het volgende:

- In overleg met u maken wij een brief. Daarin formuleren we precies uw standpunt en ons standpunt.
- Wij vragen de plaatselijke Dekken van de Orde van Advocaten om een scheidsrechter aan te wijzen. Dat is altijd een onafhankelijke advocaat.
- Wij sturen de brief met uw en ons standpunt naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ons de informatie waarover wij beschikken die belangrijk is om ons meningsverschil te kunnen beoordelen.
- De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- Wat de scheidsrechter ook beslist, u en wij moeten ons aan zijn beslissing houden.

Wij betalen de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat we vergoeden.

Is de scheidsrechter het met ons eens?

Als de scheidsrechter vooral ons gelijk geeft, zijn er twee mogelijkheden.

1. Wij behandelen uw conflict zoals wij eerder hadden voorgesteld.

2. U wilt het conflict behandelen zoals u denkt dat het goed is. U betaalt de kosten daarvan zelf. Maar bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan betalen we u alsnog de kosten tot aan de limiet die van toepassing is op het conflict.

Is de scheidsrechter het met u eens?

Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, behandelen wij uw conflict zoals de scheidsrechter geadviseerd heeft. Schakelen we voor de verdere behandeling een advocaat in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor de scheidsrechter en ook niet voor iemand die voor zijn kantoor werkt. We betalen de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.