Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0017

prof. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, mr. S.C.H. Molin, prof.mr. drs. C.M.D.S. Pavillon en W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	20 februari 2026
Beroep ingediend door	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verzoekers in beroep, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verweerster in beroep, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over dekking. De consumenten hebben een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met hun aannemer. De uitvoerder heeft dekking geweigerd. De Geschillencommissie heeft de klacht van de consumenten ongegrond verklaard en hun vordering tot vergoeding van rechtsbijstand afgewezen. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie omdat de aanspraak van de consumenten is verjaard.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 7 augustus 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 2 juli 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0517).

1.2 De uitvoerder heeft een op 13 oktober 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 24 november 2025. Consument 1 was daarbij aanwezig, vergezeld door zijn twee dochters. De consumenten werden vertegenwoordigd door mr. A. Heilig, advocaat te Zwaag. Namens de uitvoerder was mr. [naam], adviseur kwaliteit en klachten aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consument heeft een pleitnota overlegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 2 juli 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten.

3.2 De consumenten hebben in 2015 een aannemer ingeschakeld voor het realiseren van een aanbouw voor hun woning. Na afronding van de werkzaamheden rond de jaarwisseling 2015-2016 hebben de consumenten geklaagd over de uitvoering van het werk.

3.3 De aannemer heeft als reactie op deze klachten op 27 mei 2016 een e-mail gestuurd aan de consumenten. Hierin heeft hij het volgende geschreven:

> *"(...) Jammer dat het eind resultaat zo tegen valt. Heb mijn antwoorden of reactie in je mail verwerkt.*
>
> *(...)*
>
> *- Enorme constructie scheur in het plafond bij trapopgang, deze is afwijkend van elke andere scheur in het huis.*
>
> ** Deze scheur samen met je bekeken en toen aangegeven dat dit een krimpscheur is. Verder heb je een woning welke niet onderheid is en waar nogal het een en ander aan gebeurd is afgelopen jaar. Zetting is daarom ook niet uit te sluiten. De woning zal echt niet zomaar instorten.*
>
> *(...)"*

3.4 De leverancier van de bij de aanbouw gebruikte steenstrips heeft op 21 juli 2016 het volgende aan de consumenten geschreven:

> *"(...) Wat mij de laatste keer is opgevallen, tot mijn schrik, is dat er op een aantal plaatsen in de met steenstrips beplakte achtergevel scheurvorming lijkt te zijn ontstaan. Hele dunne haarscheurtjes, dwars door de steenstrips en het voegwerk heen. Kijk zelf ook maar eens goed. Dit lijkt mij toch een serieus aandachtspunt!! (...)"*

3.5 De consumenten hebben vanaf 15 augustus 2016 de module Consument en Wonen meeverzekerd op hun rechtsbijstandverzekering. Op deze verzekering zijn onder meer van toepassing de Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand Basis LEX-RV-57-211 en de Verzekeringsvoorwaarden Consument en Wonen LEX-RV-54-211.

3.6 In de Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand Basis is onder meer het volgende bepaald:

*"**1.9. Wat is verzekerd?***
Rechtsbijstand.
. Bij een juridisch geschil.
. Bij een dreigend juridisch geschil.
(...)"

1.13. Wanneer meldt een verzekerde een geschil?
Zo snel mogelijk.
. Waardoor de behandeling niet duurder wordt.
. Waardoor de behandeling niet moeilijker wordt."

3.7 In de Verzekeringsvoorwaarden Consument en Wonen is onder meer het volgende bepaald:

*"**3. Vanaf welk moment geldt de dekking Consument en Wonen?***
Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking.
. Zijn er meer oorzaken waardoor het geschil ontstaat?
- Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn.
(...)"

3.8 De consumenten hebben op 20 november 2016 een bericht aan de aannemer opgesteld waarvan niet vaststaat dat het ook aan de aannemer is verstuurd. In dit bericht staat onder meer het volgende:

"(...)

Bedankt voor je reactie d.d. 27 mei 2016 op mijn eerder verzonden mail met onvolkomenheden inzake de verbouwing van onze woning (...).

In chronologische volgorde geef ik hieronder de gepasseerde communicatie over de belangrijkste verbeterpunten aan.

(...)
27 juli: Aanvullende reactie van [stenenleverancier] inzake de scheurvorming van de geplakte gevels (op dit moment aan de achterzijde van de woning, dit is de wand waar op 28 november 2015 de steen strips afgeregend zijn en waarvan de wand bij het plakken al 2 weken drijfnat was). Zie WhatsApp van 28 november 2015 waarin ik dit vermeld.
4 sept: Ik stuur jou een whatsapp waarin ik vraag om contact met mij op te nemen, er volgt geen reactie.
10 okt: Ik stuur jou wederom een whatsapp waarin ik je herinner aan het verzoek van mij dd. 4 sept. Ik vraag je nogmaals om contact met mij op te nemen. Wederom volgt er geen reactie.
20 nov: Ik bel jou om te vragen waarom je nergens op reageert en met de vraag of je langs wil komen.
In aanvulling op de onvolkomenheden die ik reeds op 4 april aan je gemaild heb wil ik een drietal punten extra benadrukken omdat deze gebreken echt ernstig zijn (verder te

benoemen als punt 1, 2 en 3 waarvan punt 3, de scheurvorming, een geheel nieuwe constatering is).
(...)

Punt 3:
Zoals bovenstaand reeds te lezen was ontstaat er momenteel (juli 2016) scheurvorming in de geplakte gevel aan de achterzijde van de woning. Dit kan uiteraard niet de bedoeling zijn van een nieuwe gevel.
(...)"

3.9 Eind 2017 hebben de consumenten aan de aannemer laten weten (nog steeds) met (scheur)problemen te kampen in de achtergevel van de woning.

3.10 Op 5 januari 2018 hebben de consumenten aan de aannemer geschreven:

> *"Goedemiddag [voornaam aannemer], de beste wensen voor het nieuwe jaar. We hebben nog steeds het probleem met de achtergevel. Heb je inmiddels met [de onderaannemer] gesproken? Ik hoor graag van je. (...)"*

3.11 Op 9 januari 2018 heeft de aannemer aan de consumenten het volgende geschreven:

> *"(...) Enige wat we kunnen bedenken is thermische breuk door mogelijk onvoldoende ventilatie zoals eerder gemeld.*
> *De cementplaat achter de strips is in wildverband aangebracht. Scheuren staan verticaal in de strips ca 800 Mm hard op hard over grotere lengte dan de gemonteerde platen. Al zou het aan de constructie liggen zie je de scheuren verspringen.*
> *Metselwerk onder de steenstripmuur is grotendeels dichtgevoegd tegen de strips aan voor de naadloze aansluiting van de 2 gevelsystemen zoals toen door [voornaam] aangegeven en besproken. Tpv de voorgevel zit er geen metselwerk onder en zijn geen problemen met scheuren. Als je gaat herstellen komt het net zo hard weer terug vermoeden wij.*
> *Advies is scheurvorming voor lief te nemen helaas. (...)"*

3.12 Op 8 augustus 2023 hebben de consumenten het geschil met de aannemer bij de uitvoerder gemeld. In de melding staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> ***Schadedatum**: 01-08-2023*
> *(...)*
> ***Datum gebrek ontdekt:** 01-07-2016*
> ***Probleem gemeld:** Al het metselwerk boven de goten is geplakt met steenstrips om gewicht te besparen, al vanaf een maand na de voltooiing van de verbouwing (februari 2016) scheurt de gevel op de plaatsen waar de steenstrips zitten. Daar is destijds vrijwel gelijk melding van gemaakt bij de aannemer maar die trok onmiddellijk zijn handen er*

vanaf. We moesten dat maar voor lief nemen, hij kon er niets aan doen en zei dat het een constructiefout was. Iets met thermische krimp en/of ventilatie. We waren nog een soort lamgeslagen van de verbouwing en hadden geen energie om de strijd aan te gaan.

Het blijft echter niet bij scheuren van de gevel, langzaam maar zeker lijkt het of de gevel ook begint te golven en beginnen de strips af te brokkelen. Januari 2018 doe ik opnieuw een poging tot contact maar wederom loopt het contact uit op de opmerking dat we het maar voor lief moeten nemen en dat hij er niets aan kan doen. Een beetje lamgeslagen geef ik het wederom op. Eerlijk gezegd hadden we zo'n vreselijke ervaring met deze aannemer achter de rug dat ik de energie niet meer kon opbrengen om te strijden. Dit gevoel bleef de jaren erna aanwezig....

Nu, anno 2023 is de steenstripsgevel een soort golfplaat van steenstrips met scheuren en afbrokkelende hoekjes.

(...)
Het lijkt dat hij zijn kop in 't zand steekt en dezelfde houding aanneemt als in 2016, 2018 en de rest van de tijd. Hij is duidelijk niet van plan om tot een oplossing te komen. (...)"

3.13 De uitvoerder heeft het rechtshulpverzoek van de consumenten bij brief van 9 augustus 2023 afgewezen omdat de consumenten de zaak te laat hebben gemeld. De consumenten zijn het niet eens met de afwijzing van de uitvoerder en hebben op 20 augustus 2023 nadere informatie verstrekt. In zijn brief van 21 augustus 2023 heeft de uitvoerder de consumenten bericht dat de zaak niet in behandeling kan worden genomen omdat de eerste problemen met de gevel zijn geconstateerd in januari 2016, en de module Consument en Wonen is ingegaan op 15 augustus 2016 en een wachttijd kent van drie maanden. Daarnaast beroept de uitvoerder zich op verjaring op grond van artikel 7:942 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.14 In de ingebrekestelling van de consumenten aan de aannemer van 29 augustus 2023 staat:

"(...)
Op herhaaldelijke momenten van 2016 tot heden hebben wij contact met u gehad over de gebreken aan onze gevel, te weten het gedeelte wat voorzien is van steenstrips. In alle contactmomenten hebben wij op een redelijke manier gevraagd of u tot herstel over wilde gaan. Het laatste contactmoment is op 30 mei 2023, daarna werd het stil en bent u niet meer bereikbaar, op welke manier dan ook. Tot op heden heeft echter nog geen herstel plaatsgevonden.
Voor de volledigheid meld ik hierbij nogmaals om welk gebreken het gaat:
- Ter plaatse op de gevel waar steenstrips zijn geplakt vertoont de gevel (grove) scheuren en een golvend karakter. Tevens breken er stukjes van de stenen af en vallen op de grond. Dit alles is kwalijk voor de soliditeit van de woning en gevaarlijk voor de mensen die om de woning heen bewegen.

3.15 De consumenten hebben een deskundigenrapport laten opstellen dat zij in november 2024 hebben ontvangen. In dit rapport staat onder meer het volgende:

> *"(...) Na verdere inspectie bleek al snel dat de toepassing van de beplating waarop de steen strips verlijmd zijn, niet de correcte platen zijn. Het gekozen materiaal blijkt een cempannel te zijn. (...) Dit betreft een cement-houtvezelplaat, waarmee bedoeld wordt dat het gaat om een houtspaanplaat met cement als bindmiddel. In principe een prima plaat, maar niet als basis om steen strips op te verlijmen, evenals stucwerk enz. (...) Het overgrote houtachtige bestanddeel hiervan volstaat niet als drager in een permanent vochtige omgeving, zoals buitengevels. Dit verklaard dus ook de overgrote vervorming van de gevels.*
>
> *(...)*
> *De constatering van de "haarscheurtjes" in de gevel was al jaren onder de aandacht. In de jaren 2023 en 2024 is er dermate veel regen gevallen dat de gevels (met name op de regenkant) permanent nat zijn gebleven. (...)"*

3.16 De consumenten hebben de aannemer op 9 december 2024 opnieuw in gebreke gesteld en gesommeerd om (onder meer) de gebreken te herstellen. De aannemer heeft hieraan niet voldaan.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten vinden dat de uitvoerder hun verzoek om rechtsbijstand in het geschil met de aannemer ten onrechte heeft afgewezen. Zij vorderen dat de uitvoerder alsnog dekking verleent en dat de uitvoerder de reeds door hen gemaakte kosten vergoed. Aan deze vordering hebben zij het volgende ten grondslag gelegd. Er was in 2016 en in 2018 nog geen sprake van een conflict met de aannemer. Het gemelde geschil gaat over nieuwe gebreken waarvan de oorzaken pas in april 2024 aan het licht zijn gekomen. De oorzaak van het geschil is daarom gelegen ruim na de ingangsdatum en wachttijd van de module Consument & Wonen. Daarnaast hebben de consumenten gesteld dat hun aanspraak op rechtsbijstand niet is verjaard.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de (haar)scheurvorming uit 2016 moet worden aangemerkt als de eerste oorzaak van het geschil met de aannemer. Op grond van artikel 3 van de Verzekeringsvoorwaarden Consument en Wonen hoeft de uitvoerder daarom geen dekking te verlenen voor het geschil. De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consumenten afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 Met hun grieven voeren de consumenten aan dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat zij al in 2016 bij de aannemer hebben geklaagd over (haar)scheurtjes in de gevel. De Geschillencommissie heeft dit ten onrechte aangemerkt als de eerste oorzaak van het geschil met de aannemer en daarom onterecht geoordeeld dat op grond van artikel 3 van de voorwaarden geen dekking bestaat voor rechtsbijstand in het geschil met de aannemer.

5.2 De uitvoerder heeft onder meer het verweer gevoerd dat de vordering van de consumenten is verjaard. Of sprake is van verjaring is een voorvraag, die voorafgaat aan de inhoudelijke behandeling.

5.3 De Commissie van Beroep stelt voorop dat een rechtsvordering tegen een verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden (artikel 7:942 lid 1 BW). De termijn van drie jaar gaat met andere woorden lopen op de dag nadat de verzekerde bekend is geworden met de mogelijkheid om (de kosten van) rechtsbijstand te claimen.

5.4 De rechtsbijstandverzekering van de consumenten dekt (de kosten van) rechtsbijstand bij een juridisch geschil of een dreigend juridisch geschil (artikel 1.9 Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand Basis). Voor de opeisbaarheid van de vordering van de consumenten op de verzekeraar is dus van belang wanneer het (dreigend) juridisch geschil met de aannemer is ontstaan.

5.5 Uit het bericht dat de consumenten hebben opgesteld op 20 november 2016 volgt dat op dat moment sprake was van scheurvorming in de achtergevel en dat de consumenten dit beschouwden als een ernstig gebrek. Hieraan doet niet af dat dit bericht mogelijk niet is verstuurd aan de aannemer. De consumenten hebben eind 2017 en begin 2018 aan de aannemer laten weten dat het probleem met de achtergevel nog steeds bestaat. Uit de reactie hierop van de aannemer – bij e-mail van 8 januari 2018 – volgt dat het bij de scheurvorming volgens hem ging om scheuren van de steenstrips die zijn aangebracht op cementplaten aan de achtergevel (*"De cementplaat achter de strips is in wildverband aangebracht. Scheuren staan verticaal in de strips ca 800 Mm hard op hard over grotere lengte dan de gemonteerde platen"*). Uit de reactie volgt ook dat de aannemer niet van plan was iets aan deze scheurvorming te gaan doen.

5.6 Bij deze stand van zaken is duidelijk dat de consumenten begin 2018 in elk geval een dreigend juridisch geschil hadden met de aannemer over een gebrek aan de achtergevel, met name over de daarin opgetreden scheurvorming. Ze hadden immers te maken met een gebrek in het uitgevoerde werk, dat zij bovendien als ernstig beschouwden, en waarop ze de aannemer meermaals tevergeefs hadden aangesproken, omdat ze van mening waren dat hij gehouden was om het gebrek te herstellen. Het was voor de consumenten op dat

moment duidelijk dat de aannemer kennelijk van mening was dat hij daartoe niet gehouden was, en dat hij niet meewerkte aan het door hen gewenste herstel en daarvoor ook anderszins geen oplossing bood. Het was voor de consumenten dus helder dat voor het verkrijgen van het gewenste herstel, medewerking van de aannemer zou moeten worden afgedwongen. De consumenten hadden daarmee op dat moment jegens de verzekeraar aanspraak op rechtsbijstand bij dit (dreigende) geschil, ook al zijn zij pas (veel) later overgegaan tot het (formeel) in gebreke stellen van de aannemer. Daarom is de driejarige verjaringstermijn voor deze aanspraak uiterlijk begin 2018 gaan lopen.

5.7 Uit de melding van het geschil bij de uitvoerder in augustus 2023 en uit de ingebrekestellingen die sindsdien aan de aannemer zijn verstuurd, blijkt dat het geschil waarvoor de consumenten aanspraak maken op rechtsbijstand hoofdzakelijk betrekking heeft op hetzelfde gebrek in de achtergevel. Dat na onderzoek inmiddels is gebleken wat de oorzaak is van dit gebrek, en dat het gebrek zich niet alleen meer manifesteert in scheurvorming maar ook op andere wijze (vervorming en afbrokkelen van de steenstrips) doet er niet aan af dat het geschil waarvoor de consumenten aanspraak maken op rechtsbijstand hetzelfde geschil betreft met de aannemer dat in 2018 al bestond. Op het moment dat de consumenten dit geschil meldden bij de uitvoerder was hun aanspraak al verjaard, omdat de verjaringstermijn (in ieder geval) begin 2018 is aangevangen en begin 2021 is voltooid. Dit betekent dat de vorderingen van de consumenten niet toewijsbaar zijn, zodat het niet meer van belang is of de uitvoerder (tevens) terecht een beroep heeft gedaan op artikel 3 van de Verzekeringsvoorwaarden, en de consumenten dus geen belang meer hebben bij (verdere) behandeling van hun grieven.

5.8 De conclusie is dat de bestreden uitspraak van de Geschillencommissie wordt bevestigd. De Commissie van Beroep ziet geen aanleiding aan de consument een vergoeding voor proceskosten toe te kennen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.