Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0046

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

Datum uitspraak	15 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening is dat zijn nieuwe pvc-vloer gebreken vertoont en heeft vervolgens de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De door de uitvoerder ingeschakelde deskundige is tot het oordeel gekomen dat de vloer geen gebreken vertoont. De uitvoerder heeft op basis van het rapport van de deskundige het standpunt ingenomen dat een vordering op de verkoper van de vloer geen redelijke kans op succes heeft. De consument kan zich niet vinden in het deskundigenrapport en vordert dat de uitvoerder opnieuw een onderzoek laat verrichten. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder niet gehouden om een tweede deskundige in te schakelen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft voor zijn nieuwbouwwoning pvc-vloeren laten leggen op de begane grond, de eerste verdieping en de treden van twee trappen. Na enige tijd heeft de consument de verkoper meegedeeld dat op de vloer krassen zijn ontstaan. Volgens de leverancier van de vloeren zijn de krassen het gevolg van normaal gebruik.

2.2 De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in het geschil met de verkoper. Volgens de consument krast de pvc-vloer en is deze te glad. De uitvoerder heeft het gemelde geschil in behandeling genomen en een deskundige ingeschakeld om onderzoek te doen naar de gestelde gebreken aan de pvc-vloer.

2.3 In het deskundigenrapport van 17 juni 2025 staat onder meer dat visuele gebreken zoals krassen op stahoogte beoordeeld moeten worden en dat de krasjes op stahoogte niet zichtbaar zijn. Van dichtbij (5 cm) zijn heel fijne krasjes te zien. Volgens de deskundige zijn de krasjes gebruikssporen die geaccepteerd moeten worden. Verder is de deskundige van oordeel dat er geen grove productiefout kan worden vastgesteld. Voor wat betreft de stelling van de consument dat de vloer te glad is, heeft de deskundige de gladheid van de vloer met schoenen, sokken en blote voeten beoordeeld. Hij heeft geen (overmatige) gladheid kunnen vaststellen. Daarnaast heeft de deskundige opgemerkt dat de vloer meer glans had dan de niet gelegde reststroken van de vloer. Dat de vloer als glad wordt ervaren kan te maken hebben met het schoonmaakmiddel dat de consument voor de pvc-vloeren gebruikt. Al met al heeft de deskundige geen gebreken aan de vloer vastgesteld zodat van herstel of waardevermindering geen sprake is.

2.4 De consument heeft op 3 juli 2025 bij de uitvoerder geklaagd over de verrichte onderzoek en om inschakeling van een nieuwe deskundige verzocht *"daar de schijn van vooringenomenheid en aantoonbare onzorgvuldigheid aanwezig zijn en de opdrachten niet volledig zijn uitgevoerd".* De uitvoerder heeft de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en de vordering

2.5 De consument vordert dat de uitvoerder een onafhankelijke expert inschakelt die antwoord geeft op de gestelde vragen, duidelijk vermeldt aan welke normen getoetst moet worden en vervolgens zijn bevindingen rapporteert op een wijze die te volgen is.

2.6 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat de ingeschakelde deskundige op een 'subjectieve wijze' te werk gaat, onvoldoende antwoord geeft op de door de consument gestelde vragen en de gegeven antwoorden onvoldoende onderbouwt. De consument stelt onder meer dat het laten glijden over de vloer op sokken niet kan worden gezien als een objectieve test voor gladheid. De ene sok is de andere niet en zweet kan invloed hebben op de stroefheid van de sok.

Daarnaast is onder meer niet duidelijk hoe de deskundige de mate van antislip heeft onderzocht en of hij met een nanometer de vloer heeft nagemeten.

2.7 Als de commissie van oordeel is dat het deskundigenrapport wel toelaatbaar is, zal de uitvoerder de consument moeten helpen om actie te ondernemen tegen de verkoper. De consument wist namelijk niet dat voor de pvc-vloer een bepaald schoonmaakmiddel moet worden gebruikt.

Het verweer

2.8 De uitvoerder heeft verweer gevoerd 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 de vraag beantwoorden of de uitvoerder gehouden is aan de 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 6.8 van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden 'Polismantel 9503' van december 2024, verder te noemen de voorwaarden, staat dat onder meer de uitvoerder een deskundige inschakelt als de uitvoerder dat nodig vindt, dat de uitvoerder niet aansprakelijk is voor eventuele fouten van de ingeschakelde externe deskundige en dat de uitvoerder in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht hoeft te geven.

3.3 Vaste lijn in de uitspraken van Kifid is dat de uitvoerder 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 uitvoerder zijn standpunt hier niet op mocht baseren.

Geen aanspraak op het inschakelen van een tweede deskundige

3.4 De commissie overweegt dat de uitvoerder een vloertechnisch adviesbureau heeft ingeschakeld om de door de consument genoemde gladheid te beoordelen. Hiermee heeft de uitvoerder voldaan aan artikel 6.8 van de verzekeringsvoorwaarden 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 werkwijze van de deskundige en behoefte heeft aan een nadere onderbouwing van de conclusies van de deskundige. In dat kader heeft de uitvoerder de deskundige per e-mail van 20 oktober 2025 verzocht te reageren op de vragen van de consument over de objectiviteit van het onderzoek, de meting van de dikte van de toplaag van de vloer, de verschillende planken die gebruikt zijn voor de vloer en de trappen en de beoordeling van de krassen op stahoogte. De deskundige heeft per e-mail van 27 oktober 2025 op de gestelde vragen gereageerd en 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 uitvoerder niet mocht uitgaan van het deskundigengr×apport.

De geschillenregeling

3.6 Op basis van het oordeel van de deskundige, heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans op succes bestaat voor verdere actie tegen de verkoper van de vloer. Dit geldt zowel voor de stelling dat de vloer overmatig glad is als het standpunt van de consument dat de verkoper hem nooit kenbaar heeft gemaakt dat een bepaald schoonmaakmiddel moet worden gebruikt. Dit staat hem vrij.[2] Voor de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid is de geschillenregeling, zoals omschreven in artikel 6.9 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 uitvoerder ingenomen haalbaarheidsstandpunt – wil de commissie de consument wijzen op de mogelijkheid van de geschillenregeling. De uitvoerder heeft in zijn brief van 8 december 2025 eveneens gewezen op de geschillenregeling.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering zal worden afgewezen.

[2] Zie ook GC Kifid nrs. 2024-0977, 2024-0523 en 2021-0534, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Rechtsbijstandverzekering (uitvoering ARAG) Polismantel 9503 December 2024

6.8 Inschakelen van externe deskundigen

Als ARAG dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij ARAG in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen ARAG mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.

(...)

Regels bij het inschakelen van externe deskundigen
(...)
* Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe deskundige? Dat hoeft ARAG niet toe te staan. Ook hoeft ARAG in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht te geven.

* Is er een deskundige ingeschakeld die niet in dienst is van ARAG? Dan blijft de rol van ARAG beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering. ARAG heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw conflict. ARAG is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe deskundige.

6.9 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist? (geschillenregeling)
Heeft u met uw juridisch specialist van ARAG een verschil van mening over de regeling van uw conflict? En wordt u het samen niet eens? Dan zal de juridisch specialist u voorstellen gebruik te maken van de geschillenregeling van ARAG.

U kunt alleen gebruikmaken van deze geschillenregeling als er sprake is van een juridisch-inhoudelijk meningsverschil over:
* de vraag of uw zaak haalbaar is of
* de manier waarop uw zaak verder moet worden behandeld.

Heeft u een verschil van mening met een externe advocaat of andere externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing

Wat houdt het in als ARAG de geschillenregeling toepast?
* Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vraagt ARAG u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet eens bent met ARAG.
* ARAG maakt in overleg met u daarna een brief. Daarin formuleren wij zowel uw standpunt als het standpunt van ARAG. ARAG legt de zaak voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen.

Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. ARAG kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
* ARAG stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van ARAG alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
* De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of ARAG. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.

ARAG betaalt de kosten van deze advocaat. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat ARAG maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).

Is de advocaat het met u eens?
Geeft de advocaat (vooral) u gelijk? Dan behandelt ARAG uw conflict zoals deze advocaat heeft geadviseerd. Schakelt ARAG voor de verdere behandeling een externe rechtshulpverlener in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor deze advocaat en ook niet voor iemand die voor hetzelfde kantoor werkt als deze advocaat. ARAG betaalt de kosten waarvoor u bent verzekerd.