

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0030

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	12 januari 2026
Klacht van	Mevrouw [naam 1], bijgestaan door haar partner de heer [naam 2], verder te noemen de consument
Tegen	VvAA Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan VvAA Rechtsbijstand, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument had een koelkast besteld bij een webwinkel. Bij de aflevering van de nieuwe koelkast zou de oude koelkast worden meegenomen. Bij het naar buiten brengen van de oude koelkast is schade ontstaan aan een deurkozijn. De consument wilde deze schade vergoed zien, en heeft daartoe een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder van die rechtsbijstandverzekering heeft op enig moment geoordeeld dat er onvoldoende kans van slagen is wegens, kort gezegd, bewijsproblematiek. Na toepassing van de geschillenregeling die deel uitmaakt van de verzekeringsvoorwaarden, is de rechtsbijstand gestopt. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de rechtsbijstand moet hervatten. Zij wijst de vordering tot schadevergoeding van de consument 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 van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder;
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2025. Op de hoorzitting was de partner van de consument aanwezig, Namens de uitvoerder waren aanwezig: mr. [naam 3], jurist en mr. drs. [naam 4], advocaat gezondheidsrecht en klachtenmanager.
- 1.3 De consument en de uitvoerder 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 gesloten. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden Verzekeringsvoorwaarden Particuliere RBP 1701 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 27 januari 2025 heeft de consument een nieuwe koelkast besteld via een webwinkel. Deze webwinkel heeft de bestelling geplaatst bij een bedrijf (hierna: de verkoper) dat op zijn beurt een vervoerder heeft ingeschakeld om de koelkast te leveren. De koelkast is op 28 januari 2025 aan de consument geleverd door deze vervoerder.
- 2.3 Bij de levering van de nieuwe koelkast zou de oude koelkast direct worden meegenomen. Bij het verwijderen van de oude koelkast is er schade ontstaan aan een deurkozijn.
- 2.4 Naar aanleiding van de schade heeft de consument contact opgenomen met de betrokken partijen. Zij hebben aansprakelijkheid van de hand gewezen. Wel heeft de consument op 2 februari 2025 een bericht ontvangen van de verkoper, waarin de verkoper aangeeft de volgende verklaring van de vervoerder te hebben verkregen:
- “De oude Amerikaanse koelkast was lastig naar buiten te krijgen. De klant bood aan om te helpen, en samen hebben we de koelkast naar buiten gebracht. Tijdens dit proces is er schade ontstaan. Omdat we dit samen hebben gedaan, is het niet duidelijk of de schade door mij of de klant is veroorzaakt. Het was in ieder geval niet mogelijk om de koelkast alleen naar buiten te brengen.”*
- 2.5 De consument heeft de schade aan zijn deurkozijn op 10 februari 2025 bij de uitvoerder gemeld. Op 20 maart 2025 heeft de uitvoerder een aansprakelijkheidstelling aan de webwinkel verzonden. Hierop is niet gereageerd. Eind april 2025 heeft de uitvoerder ook de vervoerder aansprakelijk gesteld. De vervoerder heeft de aansprakelijkheid van de hand gewezen.
- 2.6 Op 13 mei 2025 heeft de uitvoerder aan de consument laten weten dat er onvoldoende kans op succes bestaat. De consument was (en is) het niet eens met dit haalbaarheidsstandpunt van de uitvoerder en daarom is de geschillenregeling opgestart. Op 7 juli 2025 heeft de behandelend advocaat in een bindend advies de vraag *“Is er sprake van een redelijke kans van slagen dat het door verzekerde gewenste resultaat, zijnde vergoeding door de bezorger van de koelkast van zowel de kosten van een geheel nieuw deurkozijn als de waardevermindering van zijn woning, in een procedure kan worden bereikt?”* met nee beantwoord,. Volgens hem zou er onvoldoende bewijs zijn om de stellingen van de consument te kunnen onderbouwen.

- 2.7 Op 8 juli 2025 heeft de uitvoerder de consument laten weten de verdere behandeling van zijn dossier te beëindigen. De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

- 2.8 De consument vordert voortzetting van zijn dossier. Hij wenst dat alsnog de juiste partij aansprakelijk wordt gesteld. Als de uitvoerder hier niet toe overgaat vordert hij een bedrag van € 12.500,00 voor het herstel van de schade aan zijn kozijn ofwel de waardevermindering van zijn woning voor een geschat totaalbedrag van € 100.000,00 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 28 januari 2025.
- 2.9 Volgens de consument heeft de uitvoerder nagelaten om de juiste partij aansprakelijk te stellen voor de geleden schade, namelijk de webwinkel waarbij de koelkast destijds is besteld en waarmee de koopovereenkomst is gesloten. Dit is de contractspartij en zij is aansprakelijk voor eventuele hulppersonen. De uitvoerder heeft alleen de onderaannemer aansprakelijk gesteld. Nadat deze partij de aansprakelijkheid heeft afgewezen, heeft de uitvoerder het hierbij gelaten. Er is geen verder onderzoek gedaan naar andere verhaalsmogelijkheden.
- 2.10 Volgens de consument is de uitvoerder uitgegaan van een onvolledige juridische analyse van het gehele dossier en is de kans van slagen daardoor op basis van verkeerde gronden bepaald. Er is sprake van blijvende schade aan de woning waarvoor uiteindelijk niemand door de uitvoerder aansprakelijk is gesteld. De dekking in deze zaak is daarom onterecht en zonder toereikende motivering door de uitvoerder beëindigd.
- 2.11 Volgens de consument is ook de geschillenregeling niet op de juiste wijze uitgevoerd. De advocaat is slechts gevraagd de aansprakelijkheid van de vervoerder te toetsen. Hij heeft daarom de kans van slagen niet naar behoren kunnen inschatten.
- 2.12 Volgens de consument heeft de uitvoerder de zorgplicht geschonden. Hierbij dient speciaal rekening gehouden te worden met het feit dat de consument en zijn echtgenote slachtoffer zijn geweest van de toeslagenaffaire en extra kwetsbaar zijn.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de zaak behandelbaar is, dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening aan de consument en dat de uitvoerder de aansprakelijkstelling van de webwinkel, de verkoper en de leverancier moet hervatten. De consument heeft geen recht op schadevergoeding te ontvangen van de uitvoerder.

De zaak is behandelbaar

- 3.2 De uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument de interne klachten-procedure niet heeft doorlopen, en dat daarom zijn klacht op grond van artikel 6 van het Reglement van Kifid niet behandelbaar is.
- 3.3 De consument heeft hierop aangegeven dat het hem niet duidelijk was dat hij bij de uitvoerder had moeten klagen. Op 8 juli 2025 heeft de consument een brief ontvangen waarin hem is medegedeeld dat de dossierbehandeling is afgerond. In deze brief wordt de mogelijkheid om hierover te klagen niet besproken. De consument dacht daardoor dat het bindend advies van de advocaat een eindoordeel was, waarna het voor hem niet meer mogelijk was om bij de uitvoerder zelf te klagen.
- 3.4 De commissie kan de consument hierin volgen. De consument is niet door de uitvoerder gewezen op de noodzaak de interne klachtenprocedure te doorlopen en had dit niet zelf hoeven opmerken. Inmiddels is de klacht al in behandeling genomen en heeft de uitvoerder ook inhoudelijk verweer gevoerd. In dit concrete geval is de commissie daarom van mening dat de klacht van de consument behandelbaar is.

De uitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand

- 3.5 De uitvoerder betwist de stelling van de consument dat hij tekort is geschoten in het verlenen van rechtshulp. De uitvoerder stelt dat de consument voortvarende en adequate rechtsbijstand heeft gekregen. Daarbij is zowel de webwinkel waar de koelkast is besteld als de vervoerder aansprakelijk gesteld. Nadat er van de webwinkel geen reactie was verkregen en de vervoerder de aansprakelijkheid van de hand had gewezen, is geconcludeerd dat er onvoldoende kans op succes bestaat. Omdat de consument te kennen heeft gegeven het hier niet mee eens te zijn, is op grond van artikel 11 van de voorwaarden de geschillen-regeling gestart. De uitkomst hiervan was dat er sprake is van onvoldoende kans op succes. Dit advies is bindend.
- 3.6 De commissie stelt vast dat in het dossier geen (duidelijke) toedrachtomschrijving aanwezig is. Daardoor is het onduidelijk wat er precies is gebeurd. Onduidelijk is wie wat deed, wie de regie had en hoe het precies komt dat het deurkozijn beschadigd is geraakt. Van een deugdelijke dossieropbouw is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake.

- 3.7 De commissie stelt verder vast dat de uitvoerder inderdaad één brief heeft gestuurd aan de webwinkel. Ook de vervoerder is door de uitvoerder aansprakelijk gesteld. De uitvoerder heeft het vervolgens echter nagelaten hier opvolging aan te geven. Het had op de weg van de uitvoerder gelegen om nogmaals een brief/brieven te sturen en het nog een keer te proberen.
- 3.8 Belangrijker vindt de commissie dat haar niet is gebleken dat de uitvoerder jegens de webwinkel, de verkoper en/of de vervoerder een beroep heeft gedaan op de hiervoor onder nr. 2.4 weergegeven verklaring van de vervoerder. Ervan uitgaande dat het de taak van de vervoerder was om de oude koelkast te verwijderen, en dat in het kader van de uitvoering van deze taak schade is ontstaan, lijkt (mede-)aansprakelijkheid van de vervoerder, en misschien ook diens opdrachtgever(s), tot de mogelijkheden te behoren.
- 3.9 De commissie merkt in dit verband op dat in het bindend advies staat dat uit de stukken niet blijkt dat er schade aan het deurkozijn is ontstaan en dat enig bewijs dat de schade door de vervoerder is veroorzaakt niet meer kan worden verkregen. De commissie kan deze vaststellingen niet goed rijmen met de hiervoor onder nr. 2.4 weergegeven verklaring, die in het bindend advies niet wordt genoemd. Zij is daarom van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de uitvoerder jegens de consument een beroep doet op het bindend advies.

Hoe nu verder?

- 3.10 De uitvoerder heeft ter zitting erkend de tegenstrijdigheden in het dossier van de consument te hebben opgemerkt.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de zaak opnieuw in behandeling moet nemen en daarbij moet zorgdragen voor een deugdelijke dossieropbouw en de (mogelijk) verantwoordelijke partij(en) nogmaals tot schadevergoeding moet aanspreken. Hierbij dient in elk geval de verklaring weergegeven onder nr. 2.4 een belangrijkere rol te spelen.

De omvang van de schade

- 3.12 In het kader van verwachtingsmanagement merkt de commissie op, zoals zij ter zitting ook al heeft aangegeven, dat de consument een minder hoge schadevergoeding hoeft te verwachten dan waarvan hij tot nu toe lijkt te zijn uitgegaan. Een beschadigd deurkozijn kost geen 100.000 euro of zelfs nog meer, ook niet als door de beschadiging een politie-keurmerk vervalt. De door consument aangevraagde offerte(s) kunnen niet dienen ter onderbouwing van de omvang van de schade. Dat vervanging van het hele deurkozijn noodzakelijk is, staat niet vast.

Conclusie

- 3.13 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand.

De klacht van de consument gegrond. De commissie draagt de uitvoerder op de zaak alsnog in behandeling te nemen. De vordering tot een vervangende schadevergoeding is daarom niet langer aan de orde. De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder het dossier van de consument, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, opnieuw in behandeling moet nemen. De richtlijnen zoals door de commissie benoemd onder 3.7 dienen daarbij in ieder geval meegenomen te worden in de verdere behandeling.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

VvAA Rechtsbijstand heeft een geschillenregeling. Deze moet worden onderscheiden van de klachtenregeling. De klachtenregeling staat in artikel 12 van de Algemene voorwaarden schadeverzekeringen. Hierna leest u wanneer u gebruik kunt maken van de geschillenregeling.

11.1. Geschil tussen u en VvAA Rechtsbijstand

Er kan een verschil van mening ontstaan tussen u en VvAA Rechtsbijstand over het:

- a. aanwezig zijn van een redelijke kans van slagen op het resultaat dat u wenst bij het verlenen van (verdere) rechtsbijstand;
- b. accepteren van een verkregen schikkingsvoorstel/aanbod.

U kunt dit meningsverschil door ons laten voorleggen aan een advocaat. Deze advocaat moet u in overleg met VvAA Rechtsbijstand kiezen. VvAA Rechtsbijstand schakelt de advocaat in en geeft daartoe de opdracht. De advocaat geeft een bindend advies. VvAA Rechtsbijstand vergoedt de redelijke en gebruikelijke kosten van dit advies. De kosten vallen niet onder de kosten zoals genoemd in artikel 5.4.

Als de advocaat grotendeels uw visie deelt, neemt VvAA Rechtsbijstand de zaak weer terug met inachtneming van dit bindend advies. VvAA Rechtsbijstand kan besluiten de verdere behandeling van de zaak aan een externe deskundige over te dragen. In dat geval schakelt VvAA Rechtsbijstand een andere externe deskundige in dan die het bindend advies heeft uitgebracht.

Als de advocaat grotendeels de visie van VvAA Rechtsbijstand deelt, kunt u de zaak voor eigen rekening voortzetten. Wanneer u uiteindelijk geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, vergoedt VvAA Rechtsbijstand alsnog naar verhouding de gebruikelijke en redelijke kosten zoals genoemd in artikel 5.