

Uitspraak Commissie van Beroep 2015-021 d.d. 1 juli 2015

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr.A. Bus en mr.A. Smeeing-van Hees, leden, en mr. M.J. Drijfholt, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering, consument klaagt dat de verzekeraar ontoereikende rechtsbijstand heeft verleend in een lang slepend burencflict.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

1. De procedure in hoger beroep

- 1.1 Bij een op 7 april 2015 door de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft Belanghebbende een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 24 februari 2015 (kenmerk [nummer]) ter toetsing voorgelegd.
- 1.2 De Verzekeraar heeft een op 22 mei 2015 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.3 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 8 juni 2015. Beide partijen zijn verschenen.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de volgende feiten.
 - a) Belanghebbende heeft bij de Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten met als ingangsdatum 8 juli 1999. Op grond van de polisvoorwaarden geldt een kostenmaximum van € 12.500,- per geschil.
 - b) Vanwege het schadeverloop op zijn rechtsbijstandspolis heeft de Verzekeraar Belanghebbende in september 2005 bericht dat zijn verzekeringsovereenkomst, die afliep in juni 2006, niet zou worden voortgezet. Na overleg tussen partijen is de verzekering toch voortgezet, maar gold er met ingang van 2006, in afwijking van de van toepassing zijnde bijzondere voorwaarden, een extra eigen risico per aanspraak.

- c) Bij brief van 19 juni 2007 heeft Belanghebbende een beroep op de rechtsbijstands–verzekering gedaan in verband met een geschil met zijn buurman. In overleg met Belanghebbende heeft een behandelaar van de Verzekeraar de buurman bij brief van 10 juli 2007 verzocht om het perceel van Belanghebbende niet meer zonder diens toestemming te betreden en om een bouwkundig aannemer in te schakelen teneinde de door de buurman geplaatste schutting te herplaatsen. Vervolgens heeft er enige correspondentie tussen de behandelaar en de buurman plaatsgevonden over de kwestie van de schutting, hetgeen heeft geresulteerd in een voorstel van de buurman om een offerte op te vragen voor een nieuw te plaatsen schutting. Dit voorstel heeft Belanghebbende niet geaccepteerd.
- d) Bij brief van 31 maart 2008 heeft een tweede behandelaar van de Verzekeraar aan Belanghebbende informatie verstrekt over zijn juridische mogelijkheden ter zake van het geschil over de plaatsing van de schutting. Deze behandelaar oppert in de brief de mogelijkheid van mediation.
- e) Bij brief van 10 april 2008 heeft Belanghebbende aan de Verzekeraar medegedeeld dat hij van mening is dat een mediator noodzakelijk is om te komen tot een oplossing van het geschil over de schutting. In deze brief maakt Belanghebbende voorts melding van twee nieuwe geschillen met de buurman, te weten over te hoge constructies op de schutting en over de renovatie van de gezamenlijke schoorsteen.
- f) Naar aanleiding van deze twee nieuwe geschillen heeft een derde behandelaar Belanghebbende bij brief van 12 juni 2008 erop geattendeerd dat deze geschillen pas in behandeling kunnen worden genomen nadat Belanghebbende nadere informatie heeft verstrekt en nadat hij per geschil een eigen risico van € 450,- heeft betaald. Belanghebbende wordt mede met het oog op de oplopende kosten als gevolg van het eigen risico geadviseerd eerst door middel van mediation te trachten tot een integrale oplossing voor alle geschillen met de buurman te komen.
- g) Bij brief van 25 juni 2008 aan de teamleider van de derde behandelaar heeft Belanghebbende onder meer zijn beklag gedaan dat de geschillen over de constructies op de schutting en over de schoorsteen nog niet in behandeling zijn genomen. Hij heeft in deze brief verzocht die twee geschillen uit handen te geven aan een aan de Verzekeraar gelieerde advocaat. Belanghebbende heeft voorts verzocht om toepassing van de geschillenregeling (dat wil zeggen de in de polisvoorwaarde opgenomen regeling waarbij een verzekerde die het oneens is met het oordeel van de Verzekeraar kan verzoeken dit meningsverschil voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze).
- h) Bij brief van 30 juni 2008 heeft de derde behandelaar geantwoord dat hij nog geen inhoudelijk standpunt heeft kunnen innemen over de geschillen over de constructies op de schutting en over de schoorsteen omdat hij nog niet over de benodigde gegevens beschikt. Hij heeft Belanghebbende verzocht hem mede te delen of Belanghebbende wenst dat de geschillen in behandeling worden genomen.
- i) Bij brief van 14 augustus 2008 heeft de Verzekeraar Belanghebbende medegedeeld dat de geschillen over de constructies op de schutting en over de schoorsteen pas in behandeling kunnen worden genomen nadat de Verzekeraar van Belanghebbende aanvullende gegevens en informatie heeft ontvangen. Wederom wordt Belanghebbende geadviseerd deze twee geschillen in het mediationtraject over de plaatsing van de schutting mee te nemen.

- j) Bij brief van 29 augustus 2008 heeft Belanghebbende de Verzekeraar laten weten geen vertrouwen te hebben in de deskundigheid van de derde behandelaar. Voorts heeft hij zijn vrees uitgesproken dat de Verzekeraar na ontvangst van de benodigde informatie wederom zal besluiten de rechtsbijstandverzekering op te zeggen. Belanghebbende heeft Verzekeraar geïnformeerd dat hij voornemens is zelf een advocaat in te schakelen ter zake van de kwestie van de constructies op de schutting en de schoorsteen.
- k) Bij brief van 27 februari 2009 heeft een door Belanghebbende ingeschakelde advocaat (mr. [naam]) de burens onder meer gesommeerd ter zake van de plaatsing van de schutting, de constructies op de schutting en de schoorsteen.
- l) Bij brief van 3 maart 2009 heeft Belanghebbende de Verzekeraar op de hoogte gesteld van de sommatiebrief van mr. [naam]. Voorts heeft hij in deze brief wederom geklaagd over de deskundigheid van de derde behandelaar. Belanghebbende heeft - in een eveneens op 3 maart 2009 gedateerde brief aan de Verzekeraar - geschreven dat hij, nu de geschillen duidelijk door mr. [naam] zijn verwoord, bereid is deel te nemen aan het mediationtraject.
- m) Bij brief van 26 maart 2009 heeft Belanghebbende de Verzekeraar laten weten geen vertrouwen meer te hebben in mediation en hieraan slechts onder protest te willen meewerken.
- n) Eveneens op 26 maart 2009 heeft Belanghebbende een vierde geschil bij de Verzekeraar aangemeld, te weten een mogelijke strafklacht tegen zijn buurman in verband met (kort gezegd) intimidatie en agressief gedrag. Hierop heeft een vierde behandelaar van de Verzekeraar de buurman bij brief van 1 mei 2009 gesommeerd zich te onthouden van iedere toenaderingspoging tot Belanghebbende en zijn echtgenote.
- o) Bij brief van 4 mei 2009 heeft Belanghebbende zich bij de Verzekeraar beklagd over de behandeling door de Verzekeraar van de vier hiervoor genoemde geschillen.
- p) Bij brief van 14 mei 2009 heeft de Verzekeraar voorgesteld om – nadat Belanghebbende het verschuldigde eigen risico zou hebben voldaan – de geschillen met de buurman voor te leggen aan een externe advocaat die zal adviseren over de aanpak.
- q) Bij brief van 20 mei 2009 heeft de door Belanghebbende ingeschakelde advocaat (mr. [naam]) geadviseerd om niet tot mediation over te gaan. De Verzekeraar heeft daarop toegestaan dat de behandeling van de dossiers zou worden overgedragen aan een advocaat. Aanvankelijk zijn de zaken behandeld door mr. [naam 2], maar nadat Belanghebbende zijn onvrede over deze advocaat had geuit, zijn deze zaken in augustus 2010 overgedragen aan mr. [naam 3]. Deze advocaten hebben enkele juridische procedures aanhangig gemaakt.
- r) Op 23 februari 2011 heeft er een zitting plaatsgevonden bij de kantonrechter te [plaats]. Tijdens deze zitting zijn tussen Belanghebbende en zijn buurman afspraken gemaakt over de schutting en de schoorsteen.
- s) In 2011 en 2012 heeft Belanghebbende enkele (nieuwe) geschillen tussen zijn buurman en hemzelf bij de Verzekeraar gemeld; dit betreft een vordering tot schadevergoeding wegens de waardedaling van zijn woning, een geschil over te hoge en overhangende beplanting, een geschil over lekkage in de woning van Belanghebbende, en een geschil over beplanting binnen de verboden zone en bloembakken aan de schutting.

t) Het geschil over de beplanting binnen de verboden zone en de bloembakken is begin 2013 door de Verzekeraar overgedragen aan advocatenkantoor [naam 4]. Nadat Belanghebbende zijn onvrede had geuit over de wijze van behandeling door dit kantoor, is ook dit geschil door de Verzekeraar aan mr. [naam 3] overgedragen.

u) Nadat de Verzekeraar Belanghebbende bij brief van 21 april 2011 had gewezen op het hoge aantal schademeldingen, heeft zij bij brief van 14 juni 2012 bericht dat er per 20 augustus 2012 een uitsluiting in de polis zou worden opgenomen ter zake van burenrrechtelijke geschillen.

3.2 Belanghebbende heeft zich op het standpunt gesteld dat de Verzekeraar in diverse opzichten is tekortgeschoten in de dienstverlening. Bij de Geschillencommissie heeft Belanghebbende gevorderd dat de Verzekeraar de door hem geleden schade ten bedrage van € 294.544,25, te vermeerderen met de wettelijke rente, zal vergoeden.

3.3 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen. Voor zover de vordering is gebaseerd op gedragingen tot begin 2008, is deze naar het oordeel van de Geschillencommissie verjaard. Voor zover de vordering niet is verjaard is, naar het oordeel van de Geschillencommissie, niet gebleken dat de Verzekeraar is tekortgeschoten. Belanghebbende heeft zijn stelling dat de geschillen met de buurman eerder zouden zijn beëindigd indien de Verzekeraar eerder een gerechtelijke procedure aanhangig had gemaakt, onvoldoende gemotiveerd. Voorts is de Geschillencommissie van oordeel dat het causaal verband tussen de gestelde tekortkomingen en de gevorderde schade niet is komen vast te staan en dat de werkzaamheden die Belanghebbende zelf heeft verricht ter zake van de afhandeling van de geschillen niet voor rekening van de Verzekeraar kunnen komen. Tot slot heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de Verzekeraar in de gegeven omstandigheden gebruik mocht maken van haar bevoegdheid op grond van artikel 16 lid 3 van de polisvoorwaarden een uitsluiting op de polis van Belanghebbende voor geschillen over burenrrecht op te nemen.

4. Beoordeling van het beroep

4.1 In hoger beroep heeft Belanghebbende zijn vordering vermeerderd tot een bedrag van € 364.350,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. De vordering is als volgt opgebouwd:

◦ achterstallig onderhoud aan de woning	€ 92.175,-
◦ schade aan de woning	€ 4.600,-
◦ waardedaling van de woning in de periode 2009 – 2015	€ 102.000,-
◦ smartengeld wegens gederfd woongenot	€ 4.500,-
◦ door Belanghebbende verrichte werkzaamheden	€ 155.775,-
◦ kosten voor het aanhouden van kantoor	€ 5.300,-

- 4.2 Belanghebbende heeft allereerst aangevoerd dat de door de Verzekeraar aan de buurman verzonden brief van 10 juli 2007 ontoereikend was. Hoewel Belanghebbende de Verzekeraar een overzicht had gezonden van alle geschilpunten met de buurman, heeft de behandelaar de brief beperkt tot de schutting. De behandelaar heeft volgens Belanghebbende bovendien nagelaten de rechtsmaatregelen te treffen die zij in haar brief van 10 juli 2007 aankondigde. Na enkele sommaties had de zaak aan de rechter moeten worden voorgelegd. Daarmee zouden de problemen in korte tijd zijn opgelost, zoals ook blijkt uit het proces-verbaal van de zitting bij de kantonrechter [plaatsnaam] op 23 februari 2011. Als gevolg van deze terughoudende aanpak van de Verzekeraar heeft er tussen Belanghebbende en de buurman jarenlang een zeer problematische relatie bestaan, aldus Belanghebbende.
- 4.3 De Commissie van Beroep zal in het midden laten of – zoals de Geschillencommissie heeft geoordeeld – de vordering van Belanghebbende voor zover deze is gebaseerd op gedragingen / nalatigheden van de Verzekeraar in de periode 2007-2008 is verjaard. Dit kan in het midden blijven omdat, naar het oordeel van de Commissie van Beroep, Belanghebbende onvoldoende heeft aangevoerd om te kunnen concluderen dat er in de periode 2007-2008 sprake was van tekortschieten van de Verzekeraar. Belanghebbende heeft niet bestreden dat de sommatiebrief van 10 juli 2007 in overleg met hem is opgesteld en uit de overgelegde stukken blijkt ook niet dat hij er destijds bezwaar tegen had dat deze brief beperkt werd tot de kwestie van de plaatsing van de schutting. Belanghebbende heeft evenmin bestreden dat de meeste geschilpunten die hij in zijn overzicht uit juni 2007 noemde, reeds waren opgelost.
- 4.4 Ook de stelling van Belanghebbende dat de Verzekeraar na enkele sommatiebrieven had moeten overgaan tot een gerechtelijke procedure, wordt verworpen. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de Verzekeraar Belanghebbende heeft geadviseerd te proberen de geschillen met zijn buurman door middel van mediation op te lossen. Aanvankelijk stond Belanghebbende hier positief tegenover, zodat het op dat moment niet voor de hand lag een gerechtelijke procedure aanhangig te maken. Pas in het voorjaar van 2009 heeft Belanghebbende voor het eerst aan de Verzekeraar te kennen gegeven niets (meer) voor mediation te voelen. De Verzekeraar heeft het dossier toen overgedragen aan een advocaat en er zijn enkele gerechtelijke procedures aanhangig gemaakt.
- 4.5 Belanghebbende klaagt ook over de aanpak van de geschillen over de constructies op de schutting en de schoorsteen, die hij begin 2008 bij de Verzekeraar heeft aangemeld. Naar de Commissie van Beroep begrijpt, verwijt Belanghebbende de Verzekeraar een onvoldoende voortvarende aanpak van deze geschillen. Deze klacht is ook ongegrond. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de Verzekeraar Belanghebbende in 2008 verschillende malen om aanvullende informatie heeft verzocht en hem heeft gemeld dat er per geschil een eigen bijdrage verschuldigd was. Ook heeft de Verzekeraar Belanghebbende voorgehouden dat het verstandig zou kunnen zijn de nieuwe geschilpunten mee te nemen in de voorgenomen mediation ter zake van de plaatsing van de nieuwe schutting. Het valt de Verzekeraar niet te verwijten dat zij deze geschillen niet in behandeling nam zolang Belanghebbende de

benodigde informatie niet verstrekte. Bovendien is gebleken dat Belanghebbende eind 2008 de Verzekeraar heeft medegedeeld een eigen advocaat in te schakelen voor deze twee geschillen, zodat de Verzekeraar toen redelijkerwijs mocht aannemen dat van haar (vooralsnog) geen verdere actie werd verwacht.

- 4.6 Voor zover Belanghebbende stelt dat eerder ingrijpen via een gerechtelijke procedure tot gevolg zou hebben gehad dat de problemen met zijn buurman eerder zouden zijn opgelost, heeft hij die stelling onvoldoende onderbouwd. Belanghebbende verwijst in dit verband naar het proces-verbaal van de zitting van 23 februari 2011 waarin een schikking is getroffen ten aanzien van een aantal geschilpunten, maar uit niets blijkt dat het conflict met de buurman daarna (vrijwel) volledig was opgelost. Uit de overgelegde stukken blijkt immers dat er na februari 2011 verschillende nieuwe geschillen tussen Belanghebbende en zijn buurman zijn ontstaan.
- 4.7 Belanghebbende voert voorts aan dat de Verzekeraar begin 2013 het geschil over de beplanting binnen de verboden zone en de bloembakken aan de schutting tegen zijn zin heeft overgedragen naar netwerkadvocaat [naam 4]. Ook hierdoor is volgens hem een oplossing van het geschil met de buurman ernstig vertraagd. Voorts is volgens hem sprake van belangenverstrengeling van de Verzekeraar. De Verzekeraar heeft betwist dat sprake was van dwang bij de doorverwijzing naar [naam 4]. Ook betwist de Verzekeraar dat sprake was van belangenverstrengeling.
- 4.8 De Commissie van Beroep is van oordeel dat deze klacht ongegrond is. Het is voor de Commissie van Beroep niet vast te stellen of Belanghebbende reeds begin 2013 aan de Verzekeraar heeft medegedeeld dat hij niet akkoord was met de behandeling van deze klacht door advocatenkantoor [naam]. Uit de stukken blijkt wel dat de Verzekeraar de zaak – na klachten van Belanghebbende over de aanpak van deze advocaat – heeft doorverwezen naar mr. [naam3]. Hierdoor is de behandeling van de zaak mogelijk enkele maanden vertraagd, maar niet is gebleken dat Belanghebbende hierdoor schade heeft geleden. Meer in het bijzonder heeft Belanghebbende niet voldoende gemotiveerd toegelicht dat dit geschilpunt als gevolg van de werkzaamheden van mr. [naam 3] wel (binnen afzienbare termijn) naar zijn tevredenheid is opgelost.
- Ter zake van de klacht over belangenverstrengeling is de Commissie van Beroep van oordeel dat Belanghebbende onvoldoende concreet heeft toegelicht wat hij daarmee bedoelt. Uit niets blijkt dat de Verzekeraar of/en [naam 4] hun eigen belangen hebben laten prevaleren boven de belangen van Belanghebbende.
- 4.9 Tot slot klaagt Belanghebbende dat de Verzekeraar in 2012 ten onrechte geschillen ter zake van burenrrecht op de polis van Belanghebbende heeft uitgesloten.
- 4.10 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de Verzekeraar op zorgvuldige wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid bepaalde geschillen uit te sluiten van de dekking. Daarbij acht de Commissie van Beroep van belang dat Belanghebbende een groot aantal burenrrechtelijke geschillen bij de Verzekeraar heeft aangemeld en dat de Verzekeraar Belanghebbende heeft gewaarschuwd voor de mogelijke consequenties van dit claimgedrag.

- 4.11 Ten overvloede overweegt de Commissie van Beroep nog dat Belanghebbende niet (voldoende gemotiveerd) heeft bestreden het oordeel van de Geschillencommissie dat de gestelde tekortkomingen niet hebben geleid tot de door Belanghebbende gevorderde schade. Zo heeft Belanghebbende niet duidelijk gemaakt waarom de tekortkomingen van de Verzekeraar hebben geleid tot achterstallig onderhoud of schade aan zijn woning en ook is Belanghebbende niet ingegaan op de - op zichzelf terechte - stelling van de Verzekeraar dat de waarde van (vrijwel) alle woningen in de periode 2009-2014 flink is gedaald. Evenmin heeft Belanghebbende gemotiveerd bestreden het oordeel van de Geschillencommissie dat de Verzekeraar niet gehouden is de kosten voor haar rekening te nemen die Belanghebbende zelf heeft gemaakt voor de behandeling van zijn geschillen. Daarbij komt dat het door Belanghebbende gevorderde bedrag – € 155.775,- – slechts summier is toegelicht en niet met stukken is onderbouwd.
- 4.12 De slotsom is dat de grieven van Belanghebbende falen en dat de beslissing van de Geschillencommissie zal worden gehandhaafd.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie.