

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-011  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 januari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank Centraal Twente U.A., gevestigd te  
Hengelo, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 7 januari 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument stelt in 2010 een verkeerd advies te hebben ontvangen van Tussenpersoon. Hij heeft eind 2009 twee woningen geërfd en had voor die woningen een rechtsbijstandverzekering willen hebben. In 2011 werd bekend dat de dekking niet op de twee woningen zag. De verzekeraar heeft aangeboden alsnog voor de tweede en derde woning dekking voor het geschil uit 2011 te verlenen, zodat Consument ten aanzien van het geschil in 2011 geen nadeel heeft geleden. In 2013 en 2014 zijn wederom geschillen ontstaan die betrekking hebben op de tweede en derde woningen. Nu Consument reeds in 2011 bekend was met de beperkte dekking voor rechtsbijstand, had het op zijn weg gelegen in 2011 een rechtsbijstandverzekering te sluiten die wel de gewenste dekking bood. De vorderingen worden afgewezen.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de brief van Consument d.d. 27 april 2015;
- de brief van Tussenpersoon d.d. 21 mei 2015 met bijlagen;
- de brief van Consument d.d. 8 juli 2015;
- de e-mail van Consument d.d. 3 augustus 2015 met bijlagen;
- de brief van Tussenpersoon d.d. 18 augustus 2015;
- de brief van Consument d.d. 9 september 2015;
- de brief van Tussenpersoon d.d. 16 september 2015;
- de verklaring voor bindend advies d.d. 28 september 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft eind 2009 twee verhuurde huizen geërfd.
- 2.2 Eind 2010 heeft Consument zich tot Tussenpersoon gewend voor een advies over het sluiten van een rechtsbijstandverzekering.
- 2.3 Tussenpersoon heeft aan Consument geadviseerd de rechtsbijstandverzekering uit te breiden met module 4, waarin de thema's Fiscaal & Vermogen zijn opgenomen.
- 2.4 In de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering (hierna: de Voorwaarden) behorende bij de rechtsbijstandverzekering staat onder meer het volgende.

### **“Artikel 3 Wat is verzekerd**

(...)

#### **module Consument en Wonen**

(...)

*De Stichting Achmea Rechtsbijstand verleent geen rechtsbijstand, maar wel juridisch advies in de volgende gevallen:*

- (...)

- *bij geschillen rond verhuur of verpachting van onroerende zaken door de verzekerde of ontruimingskwesaties van door de verzekerde gekochte of gehuurde onroerende zaken;*

- *bij geschillen in verband met een onroerende zaak die:*

- *u niet bewoont.*

- *u korte tijd geleden niet zelf heeft bewoond, of*

- *u of een verzekerde niet heeft gekocht om binnenkort zelf te gaan bewonen.*

*Dit houdt in dat de Stichting Achmea Rechtsbijstand een éénmalig juridisch advies verstrekt, dat is gebaseerd op de gegevens die door de verzekerde zijn verstrekt.*

(...)

#### **module Fiscaal en Vermogen**

(...)

#### **Vermogen: tweede woning/vakantiehuis**

*De verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand bij geschillen over een overeenkomst (koop, verkoop, aanneming van werk, time sharing), over burenrrecht of over onteigening met betrekking tot een tweede woning of vakantiehuis.”*

- 2.5 In 2011 heeft Consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een geschil met de aannemer voor zowel zijn eigen woning als de twee geërfde en nog steeds verhuurde woningen.
- 2.6 De rechtsbijstandverzekeraar heeft Consument in 2011 bericht dat alleen dekking bestaat voor zijn eigen woning. Voor de tweede en derde woning werd geen rechtsbijstand verleend.
- 2.7 Op 24 juni 2014 heeft Consument geklaagd bij Tussenpersoon. Hij schrijft onder meer het volgende.

*“Dat er voor verhuurde huizen geen volledige rechtsbijstand mogelijk is maar alleen juridisch advies is mij niet verteld. Hier kwam ik pas achter toen ik de verzekering nodig had. (...) U kunt zich voorstellen dat ik zeer ontevreden ben over het advies dat ik in 2010 bij de Rabo gekregen heb. Vooral nu ik een geschil met een aannemer heb over geplaatste kunststofkozijnen en dus geen gebruik kan maken van de rechtsbijstandverzekering.”*

2.8 Bij brief van 12 september 2014 heeft Tussenpersoon de klacht van Consument afgewezen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

3.1 Consument vordert schadevergoeding voor de schade die hij heeft geleden als gevolg van de schending van de zorgplicht door Tussenpersoon.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument is in 2010 naar Tussenpersoon gegaan met expliciet het verzoek voor de tweede en derde woning een rechtsbijstandverzekering te sluiten. Nadat Consument in 2011 een geschil met de aannemer bij verzekeraar had gemeld werd hem bekend dat de verzekering slechts dekking bood voor zijn eigen woning en niet voor de tweede en derde woning. Indien Consument wel dekking voor de tweede en derde woning zou hebben gekregen, dan had hij direct in 2011 ook voor de tweede en derde woning een procedure tegen de aannemer aangespannen. De procedure tegen de aannemer over de eigen woning van Consument is reeds afgelopen en gewonnen. De uitkomst van een procedure over de tweede en derde woning is thans nog onzeker.
- In zijn e-mail van 3 augustus 2015 heeft Consument een extra vordering ingesteld. In 2013 en 2014 zijn naar aanleiding van de aanleg van de keuken respectievelijk ten aanzien van schilderwerk wederom geschillen ontstaan. Consument schat de schade op € 2.400,- ten aanzien van het schilderwerk en € 1.100,- ten aanzien van de keuken. Bij een passende rechtsbijstandverzekering zou Consument die hebben ingeschakeld.

3.3 Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 Aan de orde is de vraag of Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en of Consument daardoor schade heeft geleden.

4.2 De klacht van Consument bestaat enerzijds uit het ontbreken van dekking voor rechtsbijstand ten aanzien van het geschil met de aannemer over de kunststof kozijnen dat in 2011 ontstond. Anderzijds uit de dekking voor rechtsbijstand ten aanzien van de geschillen over de keuken en het schilderwerk die in 2013 en 2014 ontstonden.

4.3 Ten aanzien van het geschil uit 2011 heeft Consument ter zitting verklaard dat de verzekeraar heeft toegezegd alsnog dekking te verlenen voor het geschil over de kozijnen van de tweede en derde woning. De Commissie oordeelt derhalve dat Consument ten aanzien van dit geschil geen vordering jegens Tussenpersoon heeft, nu hij inmiddels van rechtsbijstand is voorzien.

4.4 Ten aanzien van de geschillen uit 2013 en 2014 overweegt de Commissie als volgt. Volgens de Voorwaarden heeft Consument slechts voor een tweede woning 'aanspraak op rechtsbijstand bij geschillen over een overeenkomst' zoals 'aanneming van werk'.

Consument werd in 2011 door de verzekeraar bekend gemaakt met de beperkte dekking van de rechtsbijstandverzekering. Voor zover voor de geschillen uit 2013 en 2014 geen dekking bestaat, had het op de weg van Consument gelegen om reeds in 2011 actie te ondernemen om alsnog een verzekering af te sluiten die wel de gewenste dekking voor rechtsbijstand voor de tweede en derde woning zou bieden. Door dit niet te doen, heeft Consument zelf de situatie laten voortbestaan dat geen of beperkte dekking voor rechtsbijstand ten aanzien van de tweede en derde woning bestaat. Dit risico moet voor rekening van Consument blijven, zodat ook deze vordering wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)