

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-197  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. drs. S.F. van Merwijk  
en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelende onder de naam Centraal Beheer Achmea,  
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 22 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft in 1995 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandsverzekering in verband met een juridisch conflict met de gemeente over de volgens Consument verkeerde berekening van de oppervlakte en de prijs van een door hem aan te kopen kavel voor de bouw van een woning en de toezegging die door de gemeente zou zijn gedaan dat een stuk snippergroen zonder kosten aan de kavel zou worden toegevoegd. Volgens Consument waren met de gemeente ook afspraken gemaakt, waarbij Consument akkoord was gegaan met een extra betaling voor vrij uitzicht. De medewerker van de rechtsbijstandstichting was niet bereid de gemaakte afspraken schriftelijk aan de wethouder te bevestigen. Na vertrek van de wethouder hield de gemeente vast aan een besluit van 4 april 1995 om voor het snippergroen dezelfde prijs te berekenen als voor de bouwgrond. Een met instemming van de rechtsbijstandstichting door Consument gekozen advocaat was van mening dat het aansprakelijkheids criterium van de redelijk handelende redelijk bekwame vakgenoot meebrengt dat de behandelaar van de rechtsbijstandstichting de gemaakte afspraken schriftelijk had dienen te bevestigen aan de gemeente. De vraag of sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de verzekerings-overeenkomst zal primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en de op die verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden. Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij ook om te bewijzen, dat de rechtsbijstandstichting is tekortgeschoten en - indien dat het geval is - dat hij daardoor schade heeft geleden. Het is ook aan Consument om die schade met voldoende concrete gegevens te onderbouwen. Consument heeft weliswaar gemotiveerd gesteld dat de gemeente een toezegging had gedaan met betrekking tot het onbebouwd blijven van het weiland achter de kavel van Consument en dat daarvoor een hogere prijs was berekend, maar de rechtsbijstandstichting heeft daartegen voldoende gemotiveerd aangevoerd dat geen garantie is gegeven van onbepikt vrij uitzicht voor een onbepaalde termijn. Na deze betwisting had van Consument verwacht mogen worden dat hij zijn stelling over deze toezegging nader had toegelicht. Dat is met name het geval, omdat de door Consument aangewezen advocaat - na een intensieve bevraging door deze advocaat van Consument - tot de slotsom kwam *'dat er geen sprake is van een echte juridisch relevante toezegging van de zijde van de gemeente'*. De Commissie komt tot het oordeel dat de rechtsbijstandstichting weliswaar tekort is geschoten door de gemaakte afspraken niet schriftelijk aan de gemeente te bevestigen, maar dat niet kan worden vastgesteld dat aan Consument een toezegging is gedaan over vrij uitzicht en dat hij door de fout van de rechtsbijstandstichting schade heeft geleden.

Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat wanneer de afspraken wel schriftelijk waren bevestigd een gunstiger (financieel) resultaat was behaald, met name ten aanzien van de garantie van vrij uitzicht en de koopprijs van de kavel. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- De door Consument ingediende klachtbrieven d.d. 1 februari 2016, 9 maart 2016 en 29 april 2016;
- Het verweerschrift van de rechtsbijstandstichting d.d. 13 mei 2016;
- De repliek van Consument d.d. 30 mei 2016 en 21 juli 2016;
- De dupliek van de rechtsbijstandstichting d.d. 22 juli 2016;
- De reactie daarop van Consument d.d. 5 augustus 2016;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies d.d. 21 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1995 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandsverzekering in verband met een juridisch conflict met de gemeente over de volgens Consument verkeerde berekening van de oppervlakte en de prijs van een door hem aan te kopen kavel voor de bouw van een woning, de situering van de rooilijn en de toezegging die in februari 1995 door de gemeente zou zijn gedaan dat een stuk van ca. 67 m<sup>2</sup> snippergroen zonder kosten aan de kavel zou worden toegevoegd.
- 2.2 Het verzoek om rechtsbijstand is in behandeling genomen door een daartoe in de verzekeringsvoorwaarden aangewezen rechtsbijstandstichting.
- 2.3 Op 3 mei 1995 heeft een gesprek plaatsgevonden met de wethouder en een ambtenaar van de gemeente, waarbij Consument rechtsbijstand is verleend door een juridisch medewerker van de rechtsbijstandstichting. Deze medewerker heeft de volgende dag ook nog een bespreking gehad met een andere ambtenaar van de gemeente. De resultaten zijn diezelfde dag schriftelijk aan Consument meegedeeld:  
*Hiermee refereer ik aan ons gesprek van vandaag.  
Naar aanleiding van ons gesprek met de gemeente op 3 mei 1995 heeft zij besloten u het gehele stuk grond te verkopen voor [bedrag] exclusief BTW. U krijgt dan ook een extra stuk grond ter waarde van ruim [bedrag] om niet.  
[...]  
Gezien het bovenstaande ben ik van mening dat in deze zaak een zeer goed resultaat is bereikt.  
Conform afspraak heb ik het dossier inmiddels gearchiveerd.*

Volgens Consument waren tijdens de besprekingen afspraken gemaakt, waarbij Consument onder voorwaarden akkoord was gegaan met een extra betaling voor vrij uitzicht. De medewerker van de rechtsbijstandstichting zou niet bereid zijn geweest de gemaakte afspraken schriftelijk aan de wethouder te bevestigen. Na vertrek van de wethouder naar een andere gemeente hield de gemeente vast aan het besluit van 4 april 1995 om voor het snippergroen dezelfde prijs te berekenen als voor de bouwgrond. De rechtsbijstandstichting weigerde om een gerechtelijke procedure tegen de gemeente aanhangig te maken. Volgens Consument is met de rechtsbijstandstichting een regeling getroffen, zodat de kwestie van de rooilijn verder buiten beschouwing blijft.

- 2.4 Nadat Consument zich in 1997 tot de Ombudsman Schadeverzekering had gewend, verklaarde de rechtsbijstandstichting zich bereid de vraag of zij in de behandeling van het verzoek om rechtsbijstand in het conflict met de gemeente tekort was geschoten en Consument daardoor in zijn belangen was geschaad te laten toetsen door een externe deskundige, in de persoon van een door Consument te benoemen advocaat. Deze advocaat heeft op 28 oktober 1998 advies uitgebracht. Hij was van mening dat het aansprakelijkheids criterium van de redelijk handelende redelijk bekwame vakgenoot meebrengt dat de behandelaar van de rechtsbijstandstichting de afspra(a)k(en) van 3 en 4 mei 1995 schriftelijk had dienen te bevestigen aan de gemeente. Als mogelijke oplossing is de rechtsbijstandstichting voorgesteld:

*U zou de heer [naam Consument] kunnen vragen of hij instemt met een in overleg te bepalen vergoeding. Onderdeel van het overleg dient naar mijn mening de ruiterlijke erkenning te zijn door of namens Mr. [naam behandelaar] dat hij is tekortgeschoten door de afspraken van 3 en 4 mei 1995 niet tijdig vast te leggen naar de gemeente.*

*Omdat de woning er nu eenmaal staat en alsnog nakoming van de afspraken over het bebouwingsvlak – los van de juridische merites daarvan – feitelijk onmogelijk is (ik ga er vanuit dat de woning niet verplaatst kan worden) zou een schadevergoedingsprocedure tegen de gemeente resteren. Uit pragmatische overwegingen verdient het aanbeveling om te proberen een dergelijke procedure te voorkomen en de heer [naam Consument] schade-vergoeding aan te bieden voor de waardevermindering van de woning als gevolg van de huidige situering (verminderd uitzicht). Een onteigeningsdeskundige die tevens ervaring heeft met planschadevergoedingen ex art. 49 WRO kan terzake wellicht een taxatie van de schade maken.*

*Gelet op de door de heer [naam Consument] (en ook zijn echtgenote) ervaren spanningen door de gehele gang van zaken, in het bijzonder de onbetrouwbaarheid van de gemeente (botweg ontkennen van iedere afspraak), schuilt er ook nog een immaterieel schade element in deze casus. Of dat verder gaat dan een meer of minder sterk onbehagen hetgeen onvoldoende is om van aantasting in de persoon te spreken [...] kan ik niet beoordelen bij gebreke van gegevens [...]. Ook hier zou mijn richtsnoer eerder van praktische aard zijn dan van juridische.*

In een brief aan de Ombudsman Schadeverzekering d.d. 25 augustus 1999 bevestigde Consument dat hij dankzij het vakkundig optreden van de advocaat de kosten van de verloren rechtszaak had teruggekregen en dat een schadevergoeding was geregeld. Hij moest het onbestraft blijven van het niet nakomen van gemaakte afspraken en het ontkennen van die afspraken door de gemeente helaas accepteren.

- 2.5 In 2002 werd bekend dat een bouwplan werd ontwikkeld, waardoor het vrije uitzicht van Consument in het geding kwam.
- 2.6 De door Consument aangewezen advocaat heeft het dossier op 6 mei 2014 met Consument besproken en diezelfde dag schriftelijk advies uitgebracht. Daarin zijn de volgende conclusies opgenomen:  
*De conclusie is dan ook onvermijdelijk dat u de gemeente niet kunt verwijten met enige kans op succes dat zij u beloofd heeft dat u recht op vrij uitzicht zou houden ook indien het planologische regime zou veranderen. Dat is immers in het geheel niet toegezegd.*  
[...]  
*De voor u treurige slotsom is dat u jarenlang tal van bestuursrechtelijke procedures heeft gevoerd, terwijl u in de onjuiste veronderstelling heeft geleefd dat u een toezegging van de gemeente op blijvend vrij uitzicht op zak had. Deze morgen hebben wij de conclusie moeten trekken dat die toezegging niet bestaat.*
- De advocaat heeft van zijn advies op 6 mei 2014 een kopie aan de rechtsbijstand-stichting gezonden. In de begeleidende brief heeft hij de conclusie als volgt verwoord:  
*De slotsom van onze intensieve bespreking is dat er geen sprake is van een echte juridisch relevante toezegging van de zijde van de gemeente [naam gemeente] aan cliënt op 3 mei 1995/4 mei 1995 op blijvend uitzicht of zelfs maar op decennia blijvend uitzicht.*
- Die conclusie is getrokken na een intensieve bevraging door mij van cliënt [naam Consument]. Van de kant van de gemeente is niet meer gedaan dan uitleg geven over het geldende planologische regime. Dat regime verbood verdere bebouwing op de weilanden grenzende aan het perceel van de fam. [naam Consument]. Een toezegging die uitgaat boven dat planologische kader is echter niet gedaan. Het is triest te moeten concluderen dat de fam. [naam Consument] langjarig in de veronderstelling heeft geleefd dat de gemeente meer heeft bedoeld dan het geven van uitleg over het vigerende ruimtelijke ordeningskader.*
- 2.7 Op 12 mei 2014 heeft Consument het klachtenbureau van de rechtsbijstandstichting bevestigd dat hij zich noodgedwongen had moeten neerleggen bij de conclusie van de advocaat dat hij geen juridische mogelijkheden ziet om de gemeente aansprakelijk te stellen voor het niet nakomen van de afspraken van 3 mei 1995. Na een vergeefs gesprek met de wethouder was Consument voornemens om het college van B&W persoonlijk aan te spreken op zijn morele verantwoordelijkheid in deze zaak. Als ook dat beroep geen positief resultaat zou hebben, zou Consument de zaak noodgedwongen moeten laten rusten.
- 2.8 Begin 2015 heeft Consument de rechtsbijstandstichting opnieuw gevraagd om juridische bijstand bij het indienen van een schadeclaim bij de gemeente, met name over de prijs voor het snippergroen en de berekende perceelsoppervlakte. Aanleiding was het besluit van de gemeente van 4 april 1995 dat medio februari 2015 boven tafel was gekomen. Op 31 december 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij het klachtenbureau van de rechtsbijstandstichting over het niet verlenen van rechtsbijstand tot het verkrijgen van schadevergoeding van de gemeente. Het verzoek om rechtsbijstand is op 22 januari 2016 definitief afgewezen, omdat Consument destijds met de grondprijs akkoord was gegaan in de veronderstelling dat er een eeuwigdurend recht van vrij uitzicht zou zijn.

De stichting bleef van mening dat de behandelaar in 1995 geen beroepsfout had gemaakt en dat verdere juridische acties tegen de gemeente niet mogelijk waren. Consument had inmiddels op 18 december 2015 zelf bij het College van B&W van de gemeente bezwaar aangetekend tegen het feit dat alle door Consument opgevraagde documenten niet waren gearhiveerd. Op 7 maart 2016 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Consument heeft een overzicht van bedoelde documenten en een afschrift van de afwijzing van zijn bezwaarschrift d.d. 22 april 2016 overgelegd met brieven d.d. 9 maart 2016 en 29 april 2016.

- 2.9 Op 30 mei 2016 heeft Consument zijn klacht nog eens bondig verwoord: de oorzaak van zijn klacht is het niet schriftelijk bevestigen door de behandelaar van de rechtsbijstandstichting van de afspraken van 3 mei 1995. Gevolg daarvan is dat de gemeente deze afspraken niet is nagekomen waardoor Consument is gedupeerd.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een onderzoek of zijn klacht over de geweigerde rechtshulp en de wijze waarop de rechtsbijstandstichting destijds juridische bijstand heeft verleend in het conflict met de gemeente terecht is.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De rechtsbijstandstichting is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en Verzekeraar is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De afspraken die zijn gemaakt tijdens de bespreking met de wethouder en een ambtenaar van de gemeente op 3 mei 1995 zijn niet schriftelijk bevestigd aan de wethouder.
  - De gemeente heeft geweigerd de foutief berekende kavelprijs aan te passen.
  - Onder protest heeft Consument ingestemd met de betaling van 28 m<sup>2</sup> groen, alleen vanwege het vrije uitzicht.
  - De wijziging van 816 m<sup>2</sup> in het koopcontract is opgenomen om navordering van 42 m<sup>2</sup> te voorkomen.
  - Het bouwvlak ligt op 7,50 m. en 19,50 m. van de weg en is conform het bestemmingsplan.
  - De voorwaarden zijn onderdeel van de koop. Zonder deze voorwaarden was de koop niet doorgegaan.
  - In 1995 waren het Provinciaal Plan Utrecht, de Groene Hart nota, de milieuwetgeving en de extra betaling van de bouwgrondprijs harde garanties voor het verbod op woningbouw achter de kavel van Consument. De door de gemeente gewijzigde koopovereenkomst (aantal m<sup>2</sup>) en de notitie van de ambtenaar van de gemeente dat 42m<sup>2</sup> ofwel [bedrag] niet wordt terug-gevorderd, zijn bewijzen dat er een aparte betalingsregeling is getroffen.

Consument was onder protest met de extra betaling akkoord gegaan, omdat de wethouder had toegezegd dat er alleen bij het sportpark kon worden gebouwd. Het vrije uitzicht achter de woning van Consument zou tot in de verre toekomst niet worden aangetast. De extra betaling was een garantie voor het vrije uitzicht.

#### Verweer Verzekeraar

- 3.3 De rechtsbijstandstichting heeft, mede namens Verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De kwestie met de gemeente betreft de afspraken die destijds, in 1995, met de gemeente waren gemaakt over een extra betaling door Consument voor een bouwkaavel, waartegenover volgens hem de gemeente een toezegging zou hebben gedaan dat het weiland aan de achterzijde van de woning onbebouwd zou blijven, alsmede de berekende koopprijs van een stukje snippergroen. De behandelend jurist heeft toen de afspraken met de gemeente niet schriftelijk bevestigd. Omdat het gaat om een dossier uit 1995 zijn van de onderhandelingen met de gemeente, de besprekingen die de behandelend jurist voerde met Consument en met de gemeente geen stukken meer bij de rechtsbijstandstichting aanwezig. Wat precies wel en niet is besproken, toegelicht en uitgelegd is niet meer na te gaan.
  - De melding in 2012 van Consument van de wijziging van het bestemmingsplan waarmee bebouwing van het weiland mogelijk werd, hield tevens een klacht in over de eerdere behandeling van de zaak en is daarom behandeld door het klachtenteam van de rechtsbijstandstichting. Daarnaast heeft de stichting Consument bijgestaan bij de indiening van zienswijzen en bezwaar tegen het bestemmingsplan, bij besprekingen met de projectontwikkelaar en bij het verkrijgen van een planschadevergoeding.
  - Consument had de afspraken over de garantie door de gemeente op een vrij uitzicht bevestigd willen hebben. Daarnaast is hij het niet eens met het standpunt van de rechtsbijstandstichting dat deze geen mogelijkheden ziet om de koopprijs van het snippergroen aan te vechten.
  - Met betrekking tot het aspect van het vrije uitzicht is de advocaat die gevraagd was zijn visie te geven van mening dat er geen juridisch relevante toezegging van de gemeente aan Consument is over een blijvend vrij uitzicht. Ook ten tijde van de aankoop van de kavel had dit niet voor onbepaalde tijd bedongen kunnen worden. Een garantie met betrekking tot vrij uitzicht had nooit verder kunnen reiken dan wat er in het provinciaal plan al was vastgelegd.
  - Op de aankoopprijs van destijds is niet meer terug te komen bij de gemeente. In de eerste plaats is die kwestie verjaard en bovendien is Consument indertijd met deze prijs akkoord gegaan, al dan niet onder protest en al dan niet met onjuiste veronderstellingen over de opbouw van het bedrag. Dat hij voor de gemeente kenbaar gedwaald heeft is niet aan te tonen.
  - Consument heeft door de handelwijze van de behandelaar in 1995 geen schade geleden. De door Consument gewenste deskundige, een advocaat van zijn keuze, heeft op 6 mei 2014 ook geoordeeld dat Consument niet te veel had betaald voor de grond en dat de gemeente nooit een onbepaald recht van vrij uitzicht voor onbepaalde tijd aan Consument had kunnen verstrekken.



## **4. Beoordeling**

- 4.1 De klacht van Consument betreft de vraag of de rechtsbijstandstichting bij de behandeling van de claim op de rechtsbijstandverzekering van Consument tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en zo ja, of Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden.
- 4.2 De vraag of sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst zal primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en de op die verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden.
- 4.3 Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij ook om te bewijzen, dat de rechtsbijstandstichting is tekortgeschoten en - indien dat het geval is - dat hij daardoor schade heeft geleden. Het is ook aan Consument om die schade met voldoende concrete gegevens te onderbouwen.
- 4.4 Consument heeft weliswaar gemotiveerd gesteld dat de gemeente een toezegging had gedaan met betrekking tot het onbebouwd blijven van het weiland achter de kavel van Consument en dat daarvoor een hogere prijs was berekend, maar de rechtsbijstandstichting heeft daartegen voldoende gemotiveerd aangevoerd dat geen garantie is gegeven van onbeperkt vrij uitzicht voor een onbepaalde termijn. Na deze betwisting had van Consument verwacht mogen worden dat hij zijn stelling over deze toezegging nader had toegelicht. Dat is met name het geval, omdat de door Consument aangewezen advocaat - na een intensieve bevraging door deze advocaat van Consument - tot de slotsom kwam *'dat er geen sprake is van een echte juridisch relevante toezegging van de zijde van de gemeente'*.
- 4.5 De Commissie komt tot het oordeel dat de rechtsbijstandstichting weliswaar tekort is geschoten door de op 3 en 4 mei 1995 gemaakte afspraken niet schriftelijk aan de gemeente te bevestigen, maar dat niet kan worden vastgesteld dat aan Consument een toezegging is gedaan over vrij uitzicht en dat hij door de fout van de rechtsbijstandstichting schade heeft geleden. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat wanneer de afspraken wel schriftelijk waren bevestigd een gunstiger (financieel) resultaat was behaald, met name ten aanzien van de garantie van vrij uitzicht en de koopprijs van de kavel.
- 4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*