

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-771  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 20 november 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft een installatiebedrijf ingeschakeld om diverse werkzaamheden in zijn woning uit te voeren. Consument doet een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een geschil met het installatiebedrijf over de hoogte van de in rekening gebrachte kosten. Consument wendt zich vervolgens opnieuw tot Verzekeraar omdat het door het installatiebedrijf geleverde ventilatiesysteem niet aan de normen van het Bouwbesluit voldoet. Verzekeraar stelt dat sprake is van een gebeurtenis, zodat het geldende kostenmaximum eenmaal van toepassing is. Consument is echter van mening dat sprake is van twee aparte geschillen zodat het kostenmaximum ook twee maal van toepassing is. De Commissie is van oordeel dat als gebeurtenis dient te worden beschouwd de installatiewerkzaamheden in de woning van Consument. Achteraf is discussie ontstaan over de kwaliteit en de uitvoering van die werkzaamheden. Hier is sprake van een samenhangend geheel van geschillen. Verzekeraar heeft terecht eenmaal het kostenmaximum toegepast. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende brief van Consument van 8 december 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument van 27 juni 2017.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De onderneming [Naam onderneming I] B.V. heeft per 3 maart 1996 bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering met een zakelijk dekking voor de hoedanigheid van assurantiekantoor en een particuliere dekking ten behoeve van Consument gesloten.
- 2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (Algemene Voorwaarden DAS rechtsbijstand verzekeringen (04/04) is, voor zover relevant, het volgende bepaald:  
**“Artikel 3 Het verzekerde risico en de gebeurtenis**
1. Verzekerd is het risico dat een verzekerde in een geschil moet voorzien in een eigen behoefte aan rechtsbijstand ten gevolge van een gebeurtenis, mits voldaan aan beide onderstaande voorwaarden:
    - a. de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand doen zich voor gedurende de looptijd van de verzekering;
    - b. de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand konden bij de aanvang van de verzekeringsdekking redelijkerwijs niet worden voorzien.
  2. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil. In geval van het verhaal van schade is het schadeveroorzakende voorval de gebeurtenis. Een gebeurtenis waarvan verzekerde niet op de hoogte was en ook niet op de hoogte behoefde te zijn, kan niet worden aangemerkt als oorzaak van het geschil. Bij twijfel is het aan de verzekerde dit aan te tonen.
  3. Een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis wordt beschouwd als één geschil.
- (...)
- Artikel 6 De kosten van rechtsbijstand**
1. DAS vergoedt de volgende kosten van rechtsbijstand:
    - a. alle interne kosten: de kosten van de deskundigen in loondienst van DAS;
    - b. de volgende externe kosten:
      - de kosten van de externe deskundigen die door DAS worden ingeschakeld, voor zover deze kosten noodzakelijk gemaakt zijn voor de uitvoering van de opdracht;
      - (...)
  3. Niet voor vergoeding komen in aanmerking:  
(...)
    - b. de in lid 1 sub b bedoelde externe kosten die het verzekerde kostenmaximum per geschil te boven gaan.”
- 2.3 Consument heeft in 2003 ten behoeve van zijn nieuwbouwwoning Installatiebedrijf [X] B.V. (verder te noemen ‘het installatiebedrijf’) benaderd om diverse installatiewerkzaamheden uit te voeren. Het installatiebedrijf heeft Consument op 7 maart 2017 een offerte met een totaalbedrag van € 69.096,00 (excl. BTW) uitgebracht. Bij brief van 18 maart 2003 heeft Consument het installatiebedrijf onder meer het volgende medegedeeld: “Wij hebben afgesproken dat Installatieburo [X] BV o.a. de volgende werkzaamheden zal uitvoeren/aanleggen:
- (...)
  - Ventilatiesysteem inclusief WTW met hydrofoor t.b.v. luchtkoeling
  - (...)

*Alle leveringen zullen plaatsvinden op basis van nacalculatie, waarvoor u regelmatig en gespecificeerd zult factureren inzake leveringen en uitgevoerde werkzaamheden. Zoals besproken is ons budget voor installatiewerk € 45.000 inclusief BTW. Hiervoor dient dan ook alle basis-installatiewerk te zijn uitgevoerd. Bij overschrijding van ons budget overleggen wij (zoals afgesproken) de voortgang van de nog uit te voeren werkzaamheden. De resterende werkzaamheden kunnen dan in overleg worden afgemaakt”.*

- 2.4 Het installatiebedrijf heeft aan Consumenten facturen verzonden met een totaalbedrag van ruim € 57.000,00. Consument heeft de eerste facturen met een totaalbedrag van € 41.585,00 voldaan. De overige facturen heeft Consument niet betaald.
- 2.5 Consument heeft op 30 augustus 2006 een beroep op de dekking van de rechtsbijstandverzekering gedaan en Verzekeraar om rechtsbijstand in het geschil met het installatiebedrijf verzocht. Het installatiebedrijf is overigens eveneens bij Verzekeraar voor rechtsbijstand verzekerd.
- 2.6 Het installatiebedrijf heeft Consument op 5 februari 2007 in rechte betrokken en de betaling van het openstaande bedrag van € 16.148,94 gevorderd. Hierop heeft Verzekeraar de behandeling van de zaak aan een door Consument gekozen advocaat overgedragen. Verzekeraar heeft de uitbesteding van de behandeling van de zaak bij brief van 8 augustus 2007 bevestigd en Consument daarbij gewezen op het van toepassing zijnde kostenmaximum van € 25.000,00. Consument heeft op zijn beurt gevorderd dat het installatiebedrijf primair tot schadevergoeding zou worden veroordeeld en subsidiair tot herstel van de luchtbehandelingsinstallatie.
- 2.7 In 2008 heeft het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) in de woning van Consument een meting naar de kwaliteit van het ventilatiesysteem gedaan. Hieruit kwam naar voren dat het door het installatiebedrijf aangebrachte ventilatiesysteem niet over een zogenoemde WTW-unit (Warmte-Terug-Win-unit) beschikte en als gevolg hiervan niet aan de normen van het Bouwbesluit voldeed. Consument heeft deze kwestie vervolgens aan de civiele rechter voorgelegd.
- 2.8 De Rechtbank Midden-Nederland heeft bij vonnis van 24 april 2013 het installatiebedrijf voor wat betreft de geplaatste ventilatiesysteem in het ongelijk gesteld en veroordeeld de herstelkosten van € 29.887,00 (incl. BTW) te vergoeden. De rechtbank heeft het door het installatiebedrijf gevorderde bedrag van € 11.049,14 hierop in mindering gebracht, zodat het installatiebedrijf aan Consument een bedrag van € 18.837,86 diende te vergoeden. Het installatiebedrijf kon zich evenwel niet vinden in de uitspraak van de rechtbank en ging hiertegen in hoger beroep.
- 2.9 Het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft bij arrest van 8 maart 2016 het vonnis van de rechtbank vernietigd en Consument veroordeeld tot betaling aan het installatiebedrijf het bedrag van € 16.148,94 te vermeerderen met de wettelijke rente alsmede de proceskosten in beide instanties.

2.10 Verzekeraar heeft Consument bij brieven van 24 september 2014, 8 oktober 2014, 21 augustus 2015 en 6 april 2016 geïnformeerd over de aan externe kosten betaalde bedragen en het resterende bedrag van het kostenmaximum. In de brief van 6 april 2016 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat het kostenmaximum inmiddels was bereikt en dat Consument zelf de gedeclareerde kosten van rechtsbijstand aan de advocaat diende te voldoen.

2.11 Consument is tegen de uitspraak van het hoger beroep niet in cassatie gegaan.

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

#### *Vordering van Consument*

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 12.073,25, zijnde de gemaakte externe advocaatkosten die het kostenmaximum van € 25.000,00 overschrijden, te vermeerderen met de wettelijke rente.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand jegens Consument is tekortgeschoten door zich ten onrechte op het standpunt te stellen dat sprake is van één gebeurtenis, op grond waarvan het kostenmaximum van € 25.000,00 slechts eenmaal van toepassing is. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het gaat in het onderhavige geval om twee geschillen, namelijk de betwisting van de facturen van het installatiebedrijf en het geschil inzake het geleverde ventilatiesysteem. Het kostenmaximum van € 25.000,00 dient per zaak afzonderlijk te worden toegepast.
- De uitleg van Verzekeraar van de verzekeringsvoorwaarden brengt mee dat de bouw van een woning als één evenement dient te worden beschouwd en dat de dekking van eventuele geschillen met diverse partijen over de bouw dan wel de inrichting van de woning een limiet kent van € 25.000,00. Deze uitleg van Verzekeraar leidt tot een onredelijke beperking van de dekking.
- De verzekeringsvoorwaarden zijn voor Consument onvoldoende duidelijk.
- Het kostenmaximum is met de wijziging van de verzekeringsvoorwaarden in 2008 van € 25.000,00 naar € 35.000,00 verhoogd. Voor de gemelde kwestie tegen het installatiebedrijf is het 'oude' kostenmaximum van toepassing. Aangezien de gemelde kwestie van 2006 tot en met 2016 heeft geduurd, mocht van Verzekeraar enige coulance worden verwacht.
- Het had op de weg van Verzekeraar gelegen Consument tussentijds te informeren over de ontwikkelingen in de zaak en de daaruit voortvloeiende financiële consequenties. Verzekeraar heeft Consument pas laat op een mogelijke kostenoverschrijding gewezen. Consument kon op dat moment niet meer stoppen met de procedure.
- De zaak is aanvankelijk als een incassozaak gestart. Verzekeraar had deze zaak zelf kunnen afhandelen. Van verplichte procesvertegenwoordiging was namelijk geen sprake. Enkel doordat het installatiebedrijf eveneens bij Verzekeraar voor rechtsbijstand is verzekerd, moest Consument gebruik maken van externe juridische bijstand.

### *Verweer van Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar betwist de stelling van Consument dat de verzekeringsvoorwaarden onduidelijk zijn. In artikel 3 lid 3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis als één geschil moet worden beschouwd. Als gebeurtenis moet in het onderhavige geval worden aangemerkt de installatiewerkzaamheden die Consument in het kader van de bouw van zijn woning liet uitvoeren. Achteraf is discussie ontstaan over de kwaliteit en de uitvoering van die werkzaamheden. Verzekeraar heeft terecht eenmaal het kostenmaximum van € 25.000,00 toegepast. Verzekeraar verwijst in dat verband naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het Kifid met nummers 2010-140, 2014-044, 2014-390 en 2015-401.
- Dat het kostenmaximum in de nieuwe verzekeringsvoorwaarden is verhoogd, heeft geen gevolgen voor het onderhavige geval. Het uitgangspunt is namelijk dat de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn die ten tijde van de gebeurtenis gelden.
- Verzekeraar heeft Consument met de brieven van 8 augustus 2007, 24 september 2014, 8 oktober 2014, 21 augustus 2015 en 6 april 2016 wel degelijk geïnformeerd over de kosten van de procedure(s) in het licht van het geldende kostenmaximum.
- Verzekeraar betwist het standpunt van Consument dat de overdracht van de zaak aan een externe advocaat plaatsvond als gevolg van samenloop. Verzekeraar heeft Consument in eerste instantie zelf rechtsbijstand verleend, totdat Consument door het installatiebedrijf in rechte werd betrokken. In die procedure bij de rechtbank gold voor beide partijen het beginsel van verplichte procesvertegenwoordiging door een advocaat.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De klacht van Consument komt er in de kern op neer dat Verzekeraar ten onrechte het geschil omtrent de betaling van de factuur en het geschil met betrekking tot het geleverde ventilatiesysteem als één geschil beschouwt.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de juridische procedures tegen het installatiebedrijf als twee aparte gebeurtenissen in de zin van de verzekeringsvoorwaarden moeten worden aangemerkt waarvoor afzonderlijke kostenmaxima gelden. Verzekeraar heeft deze stelling gemotiveerd betwist.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is artikel 3.2 duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil. In het onderhavige geval moet als 'gebeurtenis' in de zin van artikel 3.2 van de verzekeringsvoorwaarden worden beschouwd de overeenkomst met het installatiebedrijf tot het uitvoeren van diverse (installatie)werkzaamheden in de woning van Consument. Zowel het geschil over de betaling van de factuur als het geschil omtrent de kwaliteit van het ventilatiesysteem vloeien hieruit voort.

- 4.4 De Rechtbank Midden-Nederland heeft zich bij vonnis van 24 april 2013 over beide geschillen uitsproken door de door Consument in reconventie gevorderde schadevergoeding (ventilatiesysteem) toe te wijzen en dit bedrag te verrekenen met het bedrag dat het installatiebedrijf in conventie (factuur) had gevorderd. Naar het oordeel van de Commissie is in het onderhavige geval sprake van een samenhangend geheel van geschillen. In artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat een samenhangend geheel van geschillen die uit dezelfde gebeurtenis voortvloeien als één geschil moet worden beschouwd. De verzekerde heeft in dat geval recht op vergoeding van de kosten van externe rechtsbijstand tot één keer het geldende kostenmaximum. Zie ook Kifid GC 2017-676 en Kifid GC 2017-355.
- 4.5 Voor zover Consument van mening is dat Verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de (financiële) ontwikkeling van de zaak en hem pas laat over een mogelijke overschrijding van het kostenmaximum heeft medegedeeld, overweegt de Commissie dat Verzekeraar Consument bij brief van 8 augustus 2007 in kennis heeft gesteld van de hoogte van het geldende kostenmaximum en bij brieven van 24 september 2014, 8 oktober 2014, 21 augustus 2015 en 6 april 2016 telkens heeft geïnformeerd over de betaalde externe kosten en het resterende bedrag. Naar het oordeel van de Commissie is Verzekeraar op dit punt jegens Consument niet tekortgeschoten.
- 4.6 Niet ter discussie staat dat het kostenmaximum ten tijde van het verzoek om rechtsbijstand op grond van de verzekeringsvoorwaarden € 25.000,00 bedroeg. Dat de verzekeringsvoorwaarden – en daarmee het kostenmaximum – later is gewijzigd, brengt niet mee dat Consument uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering een beroep kan doen op het aangepaste kostenmaximum.
- 4.7 Voor zover Consument stelt dat hij genoodzaakt was gebruik te maken van externe juridische rechtsbijstand omdat het installatiebedrijf eveneens bij Verzekeraar voor rechtsbijstand verzekerd is, overweegt de Commissie als volgt. Vast staat dat Verzekeraar Consument na de melding van het geschil zelf rechtsbijstand heeft verleend. Echter, vanaf het moment dat Consument door het installatiebedrijf werd gedagvaard en de kwestie aan de rechtbank zou worden voorgelegd, gold – en geldt – de verplichte procesvertegenwoordiging. Dit betekent dat bijstand door een advocaat verplicht is. Verzekeraar heeft hiertoe Consument in de gelegenheid gesteld een door hem gewenste advocaat te kiezen. Het feit dat het installatiebedrijf eveneens bij Verzekeraar voor rechtsbijstand is verzekerd, heeft in de beslissing tot uitbesteding van de behandeling geen rol gespeeld.
- 4.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Verzekeraar terecht heeft geoordeeld dat de geschillen op grond van artikel 3.3 van de verzekeringsvoorwaarden dienen te worden beschouwd als één geschil, zodat het geldende kostenmaximum van € 25.000,00 ook eenmaal hoeft te worden toegepast. Verzekeraar is derhalve niet gehouden de door Consument gevorderde externe advocaatkosten te vergoeden.

## **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.*