

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-776
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering inzake een geschil met de bovenburen. Consument ondervindt namelijk geluidshinder afkomstig van de bovenwoning. Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand aanvankelijk ten onrechte afgewezen maar later alsnog gehonoreerd. Inmiddels is het appartement verkocht. Consument is van mening dat Verzekeraar de kwestie onvoldoende voortvarend heeft behandeld, als gevolg waarvan zij verwickeld is in een langdurig conflict met de nieuwe bovenbuurman. Consument wenst op grond hiervan een financiële compensatie te ontvangen. De Commissie ziet geen aanleiding Verzekeraar ertoe te bewegen Consument hierin tegemoet te komen. Vast staat dat Verzekeraar Consument voor deze kwestie alsnog dekking heeft verleend. Daarnaast is het appartement ten tijde van de melding reeds verkocht. Verder is niet komen vast te staan dat het door Consument gewenste resultaat niet alsnog bereikt kan worden. Nu van verwijtbaar gedrag aan de zijde van Verzekeraar geen sprake is, wordt de vordering van Consument 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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Proteq per 23 juni 1998 een rechtsbijstandverzekering gesloten.
- 2.2 Per 1 juni 2016 is de uitvoering van rechtsbijstand aan Verzekeraar overgedragen. Hiertoe heeft Proteq Consument een nieuw polisblad verstrekt met als ingangsdatum 1 juni 2009.
- 2.3 Consument heeft bij brief van 12 april 2017 een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering gedaan. In de brief is onder meer het volgende vermeld:

“In december 2014 kocht ik mijn appartement aan de (...). In de notulen van de VvE die ik voorafgaande aan de aankoop ontving stonden geen meldingen van geluidsoverlast. Er is geen Huishoudelijk Reglement.

Eind januari 2015 betrok ik mij woning en al gauw bleek dat ik geluidsoverlast van de bovenburen ondervond. (...) De bovenburen gaven aan bereid te zijn zich in acht te nemen teneinde geen geluidsoverlast te veroorzaken, maar dat hielp onvoldoende aangezien, naar later bleek, de eigenaresse in 2007 bij het betrekken van het appartement een zwevende houtenvloer had laten leggen zonder geluiddempende ondervloer.

(...)

Ik heb vervolgens herhaalde malen bij haar aan de bel getrokken en aangegeven dat zij met haar weigering aanstuurde op juridische stappen mijnerzijds teneinde haar te dwingen passende maatregelen te nemen. Zij liet niets van zich horen. Inmiddels is gebleken dat zij het appartement heeft verkocht.

Ik heb contact opgenomen met de verkoopmakelaar en die heeft aangegeven dat zij aan haar meldingsplicht tegenover de koper heeft voldaan door aan te geven dat er sprake is van geluidsoverlast aangezien er een gezin met een kind in het appartement boven mij woonde. De koper is er, volgens de verkoopmakelaar, vanuit gegaan dat er geen sprake zou zijn van geluidsoverlast aangezien hij het appartement als alleenstaande zal bewonen. Deze informatie is misleidend. De geluidsoverlast is niet te wijten aan het feit dat er een gezin woonde, maar aan het feit dat er geen ondervloer is geplaatst”.

- 2.4 Verzekeraar heeft het verzoek van Consument op 26 april 2017 afgewezen, omdat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat geschillen voor huiseigenaren zijn uitgesloten, tenzij de verzekerde de aanvullende dekking Huiseigenaren heeft gesloten.
- 2.5 Consument kon zich niet in het afwijzende standpunt vinden en diende hierover een klacht in bij Proteq. Consument stelde zich daarbij op het standpunt dat geschillen met burens wel degelijk onder de dekking van haar rechtsbijstandverzekering vielen.
- 2.6 Verzekeraar heeft bij brief van 23 mei 2017 het afwijzende standpunt gehandhaafd.
- 2.7 Tijdens de klachtprocedure heeft Verzekeraar als reactie op de klachtuiting van Consument bij brief van 27 juni 2017 het afwijzende dekkingsstandpunt herzien. Wel heeft Verzekeraar naar voren gebracht dat Consument al sinds 2007 hinder ondervindt van geluidsoverlast, terwijl haar rechtsbijstandverzekering op 1 juni 2009 is ingegaan. Verzekeraar wenste evenwel dit argument te laten varen, aangezien dit ook niet eerder in de interne klachtprocedure is aangevoerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar een financiële compensatie van € 2.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten, als gevolg waarvan zij ernstig is benadeeld. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft de zaak niet in behandeling genomen op het moment dat het appartement gelegen boven het appartement van Consument nog niet was verkocht. Consument leeft als gevolg hiervan op gespannen voet met de nieuwe eigenaar van het appartement die niet op de hoogte is gesteld van de ernst van de geluidsoverlast. Als Verzekeraar de zaak tijdig in behandeling had genomen, was het conflict met de vorige eigenaar beslecht en zou Consument nu met de nieuwe buurman in harmonie kunnen leven.
- Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand aanvankelijk afgewezen op grond van onjuiste argumenten. Verzekeraar had kunnen weten dat de verzekering al voor 2009 bij Proteq was gesloten. Verder had Consument bij de melding al medegedeeld dat zij sinds januari 2015 op het huidige adres woonachtig is. Desondanks heeft Verzekeraar zich echter op het standpunt gesteld dat Consument al sinds 2007 geluidsoverlast ondervindt, hetgeen simpelweg niet mogelijk is.
- Deze gang van zaken met Verzekeraar heeft Consument meer dan 25 uur werk gekost. Daarnaast heeft de zaak tot veel ergernis en veel stress geleid. Consument was vroeger werkzaam als communicatietrainer met een uurtarief van € 150,00 per uur. Consument acht een financiële compensatie van € 2.000,00 redelijk.

Verweer van Verzekeraar

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

- Verzekeraar is afhankelijk van de door Proteq verstrekte informatie. Verzekeraar heeft uit de eerder verkregen informatie opgemaakt dat Consument sinds 2009 was verzekerd. Inmiddels is gebleken dat Consument al langer bij Proteq is verzekerd. Voor zover Consument opmerkt dat zij pas sinds 2015 op het huidige adres woonachtig is, stelt Verzekeraar dat hij dit eerder niet zo had begrepen.
- Verzekeraar heeft het dossier en het eerder ingenomen dekkingsstandpunt tegen het licht gehouden. Dit heeft ertoe geleid dat Verzekeraar het dekkingsstandpunt heeft herzien en Consument sindsdien rechtsbijstand verleent in de gemelde kwestie.
- Verzekeraar betwist de stelling van Consument dat de slechte relatie met de huidige bovenbuurman aan de handelwijze van Verzekeraar kan worden verweten. Verzekeraar ziet derhalve geen aanleiding of grondslag de door Consument gevorderde compensatie te vergoeden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen en, voor zover dit het geval is, of Consument recht heeft op een financiële compensatie.
- 4.2 Vast staat dat Verzekeraar het initiële verzoek om rechtsbijstand van Consument ten onrechte heeft afgewezen. Verzekeraar heeft het afwijzende standpunt evenwel in heroverweging genomen en voor het gemelde geschil alsnog dekking verleend. Consument is van mening dat zij door het niet tijdig in behandeling nemen van de zaak door Verzekeraar ernstig is benadeeld. Naar het oordeel van de Commissie leidt het enkele feit dat Verzekeraar het verzoek om rechtsbijstand niet direct heeft gehonoreerd er in het onderhavige geval niet toe dat Verzekeraar als gevolg hiervan gehouden is Consument een financiële vergoeding toe te kennen.

Daartoe overweegt de Commissie dat de bovenwoning ten tijde van de melding in april 2017 al was verkocht. Het is dan ook maar de vraag welke handelingen Verzekeraar op dat moment nog kon ondernemen teneinde het door Consument gewenste resultaat te bereiken. Voor zover Consument van mening is dat zij door de handelwijze van Verzekeraar partij is geworden van een langlopend conflict met de nieuwe buurman, acht de Commissie deze vordering prematuur. Het is de Commissie namelijk niet bekend of de nieuwe eigenaar van de bovenwoning bereid is de door Consument gewenste maatregelen ten aanzien van de (onder)vloer te treffen dan wel in hoeverre Verzekeraar dit uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering kan bewerkstelligen. Van een toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar is derhalve niet gebleken.

- 4.3 Nu van een toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar niet is gebleken komt de Commissie niet meer toe aan de vraag of Verzekeraar gehouden is een financiële vergoeding te geven ter compensatie van de door haar bestede tijd alsmede de ontstane ergernis. Dit staat los van het feit dat de Commissie zich kan voorstellen dat de situatie voor Consument onprettig is geweest.
- 4.4 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is Consument de door haar gewenste financiële compensatie toe te kennen. De vordering wordt afgewezen.

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.

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 40 van het Reglement.