Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0867
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 september 2020
Ingediend door	: De heer [consument 1] en [consument 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, gevestigd te Arnhem, verder te noemen de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 8 oktober 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over de advocaat- en expertisekosten die de uitvoerder ten laste heeft gebracht van het kostenmaximum. De commissie oordeelt dat de uitvoerder slechts de helft van de kosten van de eerste advocaat ten laste van het kostenmaximum mocht brengen. De expertisekosten, de kosten van de tweede advocaat en de proceskosten mocht de uitvoerder wel volledig ten laste brengen van het kostenmaximum. De consumenten klagen ook over de wijze waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand. Deze klacht treft echter geen doel. De vordering is dus gedeeltelijk toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

1) het klachtformulier van de consumenten;
2) de aanvullende stukken van de consumenten;
3) het verweerschrift van de uitvoerder;
4) de repliek van de consumenten;
5) de dupliek van de uitvoerder;
6) de aanvullende reactie van de consumenten na de hoorzitting;
7) de aanvullende reactie van de uitvoerder na de hoorzitting;
8) de laatste reactie van de consumenten en
9) de laatste reactie van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 maart 2021. Op de hoorzitting waren partijen aanwezig.

1.3 Na de hoorzitting hebben de consumenten en de uitvoerder, op verzoek van de commissie, aanvullende stukken ingezonden.

1.4 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument 1 heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar afgesloten. De ingangsdatum van deze rechtsbijstandverzekering is 1 januari 2014. Het kostenmaximum voor externe kosten op de rechtsbijstandverzekering bedraagt € 25.000,-. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder uitbesteed.

2.2 De consumenten hebben op 3 oktober 2017 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een geschil met de buren over de uitvoering van de werkzaamheden op het perceel van de buren (dit geschil ging onder meer over de installatie van een warmtepomp dicht op de erfgrens en de gevolgen daarvan). De consumenten hebben aangegeven hiervan overlast te ondervinden en schade te lijden. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een jurist van de uitvoerder (hierna: jurist 1) heeft de buren aangeschreven.

2.3 Nadat bekend was geworden dat de buren ook aanspraak maakten (en hadden) op rechtsbijstand van de uitvoerder, heeft consument 1 op 5 november 2017 aan de uitvoerder geschreven dat hij en consument 2 nadrukkelijk niet wilden dat de afdeling mediation van de uitvoerder als verbindingsofficier zou dienen, dit om belangenverstrengeling te voorkomen.

2.4 Bij brief van 18 mei 2018 heeft de uitvoerder namens de consumenten aan een advocaat (hierna: advocaat 1) opdracht gegeven het dossier van de consumenten te behandelen. In die brief staat vermeld dat de kosten van rechtsbijstand, voor zover redelijk en noodzakelijk, worden vergoed overeenkomstig de toepasselijke nieuwe polisvoorwaarden.

2.5 In zijn e-mail van 23 mei 2018 heeft advocaat 1 het volgende geschreven aan de consumenten:

"(…)
Nu er juridische gronden aanwezig zijn om uw buren in rechte aan te spreken, is vervolgens onderzocht of dat ook in kort geding kan. Daarvoor is zoals gezegd een zogenaamd 'spoedeisend belang' vereist. (…)

Daarom levert het feit dat uw buren uw erf hebben afgegraven geen spoedeisend belang op, aangezien uw erf reeds is afgegraven en op dit moment niet meer wordt afgegraven. Dat wil uiteraard niet zeggen dat dit punt niet in een gewone bodemprocedure aan de orde kan worden gesteld, want dat kan zeker wel.
(…)"

2.6 Op 28 mei 2018 heeft advocaat 1 de buren van de consumenten aangeschreven. Na ontvangst van de reactie van de advocaat van de buren heeft advocaat 1 de consumenten op 13 juni 2018 per e-mail bericht dat hij hen niet verder kan bijstaan vanwege het ontbreken van een redelijke kans het gewenste resultaat te behalen.

2.7 Het dossier van de consumenten is vervolgens opgepakt door een teamleider in dienst van de uitvoerder (hierna: teamleider 1) en op 28 juni 2018 heeft deze teamleider een bezoek gebracht aan de consumenten. De consumenten hebben die avond een e-mail van advocaat 1 van 27 juni 2018 doorgestuurd aan teamleider 1. In die e-mail heeft advocaat 1 aan de consumenten bericht dat hij een door hen gewenst concept-processtuk (ter voorbereiding van het beoogde kort geding) niet aan hen kan verstrekken, omdat hij dit concept niet heeft opgeslagen.

2.8 Op 6 juli 2018 heeft teamleider 1 de consumenten als volgt bericht:

"(…)
Mijn rol
Mij is gevraagd mogelijke onregelmatigheden bij de samenloop te onderzoeken. Collega [naam van jurist 1] had toen gewoon open kaart moeten spelen over het feit dat het een samenloop was geworden. Mijn rol is op uw verzoek uitgebreid omdat uw advocaat mr. [naam van advocaat 1] de rechtsbijstand aan u heeft gestaakt. Dat laatste levert een serieus probleem op omdat het oordeel van mr. [naam van advocaat 1] niet vatbaar is voor een second opinion en DAS gerechtigd is om de bijstand aan u te staken.
Per saldo is het mijn taak om de zaak weer vlot te trekken.
(…)
Uw resterende vorderingen
Na overleg hebben wij vastgesteld dat er nog drie punten zijn die bij de buren moeten worden aangekaart:
1. De afwatering
2. De ramen in de schuur
3. Herstel afgraving.
(…)
Uw overige eisen hebben wij om uiteenlopende redenen laten vallen.
(…)

Mijn advies
Probeer nu eens uw buren te negeren. Ga er niet blindelings vanuit dat het handelen van uw buren er uitsluitend op gericht is om u te pesten. De meeste mensen doen dingen zonder bijbedoelingen en zonder zich rekenschap te geven van de gevolgen voor anderen. Dat is soms niet erg sociaal maar zo gaan die dingen. Aan de ander kant kan ik mij goed indenken dat u aanstoot hebt genomen aan de reactie van mr. [naam advocaat van de buren] die op zijn beurt weer olie op het vuur gooit. Geef uw buren niettemin het voordeel van de twijfel. U overweegt een klacht in te dienen tegen mr. [naam van advocaat 1]. De vraag is wat kan dat opleveren? Of is het zonde van uw tijd en energie. Tenslotte wil ik u adviseren om de juridische adviezen die u krijgt serieus te nemen, ook al vallen die soms niet in uw voordeel uit. Het is onze taak om u te informeren over uw rechtspositie en de kans van slagen. Ik geef u een voorbeeld: in het worst case scenario moet u bewijzen dat de afwatering is gewijzigd en schade kan berokkenen.

Hoe verder?
U krijgt weer bijstand van een jurist van DAS in de persoon van mijn collega de heer [naam van jurist 2]. De doelstelling is gericht op mediation teneinde eens en voor altijd de geschilpunten op te lossen en de lucht te klaren.
(…)"

2.9 De behandeling van het dossier is vervolgens overgenomen door een tweede jurist in dienst van de uitvoerder (hierna: jurist 2). In zijn brief van 10 juli 2018 aan de advocaat van de buren heeft hij het volgende geschreven:

"(…)
Bij de aftrap van deze zaak in november 2017 is ook al mediation voorgesteld.
Het is er toen niet van gekomen omdat partijen het actuele probleem dat toen speelde, leken te hebben opgelost.
(…)"

2.10 In de e-mail van 11 juli 2018 van jurist 2 aan de consumenten staat voor zover relevant het volgende:

"(…)
Verder zal DAS een expert inschakelen die rechtstreeks contact met u zal opnemen voor het maken van een afspraak. (…) maar zoals ik u heb uitgelegd is het van cruciaal belang dat we het waterverloop et cetera objectief en onafhankelijk in kaart laten brengen. Zonder een dergelijke verslaglegging waaruit het geen u stelt blijkt kan ik namelijk niets voor u betekenen.

Op uw expliciete verzoek (overigens begrijpelijk, ik kan mij daar goed mee verenigen) zal ik onder andere de onderzoeksvraag stellen wat de risico's zijn indien er geen maatregelen worden genomen (er vanuitgaande dat uit het onderzoek hetgeen u stelt wordt bevestigd) en welke schade mogelijk kan ontstaan, met daarbij in acht nemend het feit dat in uw boomgaard appelbomen van circa 80 jaar oud staan die onvervangbaar lijken. Tevens zal o.a. de vraag worden gesteld wat de risico's zijn met betrekking tot uw opstal.
(…)"

2.11 Op 30 juli 2018 heeft de uitvoerder aan een expertisebureau opdracht gegeven voor een expertiseonderzoek. In de brief van de uitvoerder aan het expertisebureau staat onder meer het volgende:

"(…)Op het perceel van cliënten staan onder andere 80 jaar oude appelbomen. Zij vermoeden dat eventueel regenwater in de eerste plaats van het perceel van de buren/wedepartij hun perceel op stroomt, nu de buren hun perceel hebben opgehoogd. Daarnaast vermoeden cliënten dat het regenwater – gezien de toegenomen hoeveelheid – niet op tijd de grond kan inlopen met alle mogelijke gevolgen van dien. Voorheen liep het water volgens cliënten natuurlijk af van de boomgaard richting het perceel van de buren. Nu de buren hun perceel hebben opgehoogd lijkt het erop dat bij de eerste de beste regenbui het water op het perceel van cliënten zal stromen, de waterloop dus is gewijzigd, wat mogelijk tot schade aan de opstallen van cliënten alsmede aan de appelbomen zal leiden.(…)"

2.12 Op 6 augustus 2018 heeft een boomdeskundige in opdracht van de consumenten een taxatierapport uitgebracht. De boomdeskundige is daarin ook ingegaan op, kort gezegd, de afwateringsproblematiek:

"(…)De grondsoort op deze plek bestaat uit een humusarme zandgrond met een dikte variërend van 60 tot 90 cm. Deze zandlaag ligt op een ondoordringbare oerlaag. Deze oerlaag zorgt bij neerslag al snel voor een wateroverlast. Oorzaak : het hemelwater blijft geruime tijd op deze laag staan waarna het langzaam naar het aangrenzende perceel, bekend onder het kadastrale nummer [nummer 1], stroomt en deze afwatering tot op heden in het voordeel van deze drie oude appelbomen heeft gewerkt.

Op voornoemd perceel is recentelijk een huis gebouwd waarvoor het terrein is opgehoogd met het gevolg dat de natuurlijke afloop van het water van perceel [nummer 2] stagneert en tot overstroming van de boomgaard zal leiden. Bij toename van het aantal buien waarbij in zeer korte tijd grote hoeveelheden water vrij komen zal men er rekening mee moeten houden dat een vertraagde afvloeiing van het water in deze boomgaard tot ernstige problemen zal leiden.

Als deze extreme buien optreden in het groeiseizoen, April – September, van deze appelbomen zal het wortelgestel schade oplopen. Indien de wortels langer dan 3 dagen onder water staan zullen bij gebrek aan zuurstof de bomen afsterven. Dit proces is direct zichtbaar aan het verdorren van de bladeren wat het einde betekent.
(…)"

2.13 Op 17 augustus 2018 heeft het door de verzekeraar ingeschakelde expertisebureau (nummer 2.11 hiervoor) een expertiserapport uitgebracht.

2.14 Per e-mail van 23 augustus 2018 heeft jurist 2 het expertiserapport aan de consumenten verzonden. Op dezelfde dag hebben de consumenten per e-mail gereageerd op het expertiserapport en op een conceptbrief die jurist 2 had opgesteld. In deze e-mail staat voor zover relevant het volgende:

"(…)
Allereerst 2 opmerkingen mbt het rapport van [naam van het expertisebureau]:
- in het rapport van Dhr [naam van de boomdeskundige] staat dat het grootste risico voor de appelbomen in het groeiseizoen bestaat. Dan zijn ze het allergevoeligst voor "natte voeten". Dat is in het rapport van [naam van het expertisebureau] weggevallen, terwijl het de urgentie verhoogt. En benadrukt dat buren en wij ongelooflijk mazzel hebben met deze droge zomer.
- beschreven staat dat het gastenverblijf is herbouwd met een nieuwe fundering en betonvloer van ca 5 cm. Dat is niet correct. Fundering en betonvloer zijn origineel uit 1956. De rest is herbouwd.

Uw brief lijkt ons goed, muv de voorlaatste zin " nu ik van cliënten....., ... van cliënten vloeit". U gaat hier alleen in op hun onwettige afwatering op ons erf, maar vergeet het herstel van de minstens zo belangrijke natuurlijke afwatering van ons naar hen. Beide aspecten zijn essentieel en moeten worden opgelost, zoals [naam van het expertisebureau] schrijft. Wilt u dit aub aanpassen in uw brief.
(…)"

2.15 Bij brief van 24 augustus 2018 heeft jurist 2 het volgende aan de consumenten geschreven:

"(…)
De conceptbrief heb ik aangepast, definitief gemaakt en inmiddels verzonden.
(…)
Voor wat betreft het rapport heb ik uw reactie ontvangen, maar laat ik dit verder ongemoeid nu dit voor nu niet relevant is.
(…)"

2.16 Na een mediationbijeenkomst met de buren op 27 augustus 2018 heeft de uitvoerder, met het oog op het aanhangig maken van een kort geding, de behandeling van het geschil overgedragen aan een tweede advocaat (hierna: advocaat 2). De relevante stukken uit het dossier heeft de uitvoerder alvast op 3 september 2018 aan advocaat 2 verstrekt met de aantekening dat de formele opdrachtbrief zo spoedig mogelijk wordt nagezonden. De formele opdrachtbrief heeft de uitvoerder op 25 januari 2019 aan advocaat 2 gestuurd.

2.17 In zijn brief van 4 september 2018 heeft teamleider 1 het volgende medegedeeld aan de advocaat van de buren:

"(…)
Bij afwezigheid van mijn kantoorgenoot de heer [naam van jurist 2] laat ik u weten dat cliënten de mediation hebben beëindigd omdat uw cliënten kennelijk niet voornemens zijn om op korter termijn een adequate waterkering aan te leggen.

Cliënten zullen een bevel in kort geding vorderen.
(…)"

2.18 De consumenten hebben vervolgens bij teamleider 1 aangegeven dat het hen niet gaat om een adequate waterkering, maar om het herstel van de natuurlijke afwatering van het perceel van de consumenten naar het perceel van de buren en het stoppen van het kunstmatig afwateren naar het perceel van de consumenten.

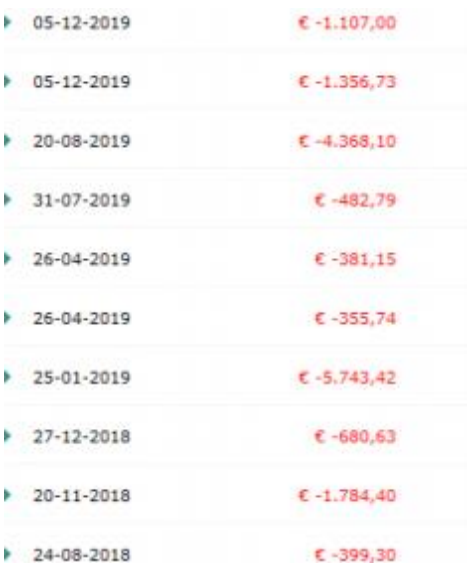
2.19 Bij vonnis van 14 november 2018 (hierna: het vonnis) heeft de voorzieningenrechter de vorderingen van de consumenten afgewezen.

2.20 Hierna heeft de uitvoerder opdracht gegeven aan een derde advocaat voor het voeren van een bodemprocedure. De consumenten en de uitvoerder hebben verder met elkaar gecorrespondeerd over de onvrede van de consumenten. De consumenten hebben op 13 februari 2019 op het kantoor van de uitvoerder in Utrecht hierover een gesprek gevoerd met een regiomanager en een teamleider van de uitvoerder (hierna: teamleider 2).

2.21 Op 5 december 2019 heeft de uitvoerder het kostenoverzicht van het dossier aan de consumenten gestuurd. In de e-mail van de uitvoerder staat voor zover relevant het volgende:

"(…)
Het kostenmaximum in dit dossier is € 25.000,-, waarvan reeds een bedrag van ad. €18.809,40 is besteed. Het nog resterende bedrag is € 6.190,60.
(…)"

Het kostenoverzicht zag er als volgt uit:



05-12-2019	€ -1.107,00
05-12-2019	€ -1.356,73
20-08-2019	€ -4.368,10
31-07-2019	€ -482,79
26-04-2019	€ -381,15
26-04-2019	€ -355,74
25-01-2019	€ -5.743,42
27-12-2018	€ -680,63
20-11-2018	€ -1.784,40
24-08-2018	€ -399,30

2.22 Op 12 februari 2020 heeft teamleider 2 het volgende aan de consumenten bericht:

"(…)
Op mijn verzoek heeft de afdeling "externe rechtshulp" inmiddels aan advocatenkantoor [naam advocatenkantoor van advocaat 1] om een reactie verzocht naar aanleiding van hetgeen u al enkele keren hebt gemeld over het "slechte werk" dat zij volgens u voor u hebben verricht. (…) Afhankelijk van de reactie van [naam advocatenkantoor van advocaat 1] zal DAS dan ook (kunnen) verzoeken om hun declaratie voor verrichte werkzaamheden aan DAS te crediteren.
(…)
Kortom: op dit vlak is de afdeling 'externe rechtshulp er mee aan de slag en wij willen hier zo snel mogelijk duidelijkheid over verkrijgen.
(…)
Na de definitieve reactie van [naam advocatenkantoor van advocaat 1] en een daarover door de afdeling "externe rechtshulp " te maken afweging, kan er definitief worden besloten over uw verzoek de advocaatkosten van [naam advocatenkantoor van advocaat 1] niet ten laste te laten komen van uw extern kostenmaximum. Ik zal uiteraard mijn eigen inbreng en input in die interne afweging ook kenbaar maken.
(…)
Ik verwacht op dit onderdeel op kortere termijn terugkoppeling van "externe rechtshulp". Zodra ik verneem, informeer ik u daar direct over.
(…)"

2.23 Op 1 september 2020 hebben de consumenten op het kantoor van de uitvoerder in Utrecht een gesprek gevoerd met de districtmanager en een jurist van de uitvoerder. Tijdens dat gesprek heeft de uitvoerder uit coulance aangeboden om het kostenmaximum te verhogen met een bedrag van € 5.000,-. De consumenten zijn hier niet mee akkoord gegaan omdat zij zich niet konden verenigen met de door de uitvoerder bedongen finale kwijting. Hierna hebben de consumenten hun klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.24 De consumenten klagen over de kosten die de uitvoerder ten laste heeft gebracht van het kostenmaximum en over de wijze waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand. De consumenten zijn van mening dat door het toerekenbaar tekortschieten van de uitvoerder ten onrechte een bedrag van € 11.587,- ten laste is gebracht van het kostenmaximum van € 25.000,-. Onder voorbehoud dat op een later moment nog kan worden geklaagd over eventuele toekomstige schade, vorderen de consumenten dat de uitvoerder een bedrag van € 11.587,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 10 september 2020, aan hen betaalt. Omdat het kostenmaximum reeds is bereikt vorderen de consumenten betaling zodat zij dit bedrag naar eigen inzicht kunnen besteden aan juridische hulp. Dit bedrag bestaat uit:

- de kosten van advocaat 1	€ 2.135,30
- de kosten van de expert	€ 2.465,03
- de kosten van advocaat 2	€ 5.743,-
- de proceskosten van het kort geding	€ 1.107,-
- de reiskosten van teamleider 1	€ 15,-
- de reis- en parkeerkosten naar het kantoor van de uitvoerder in Utrecht voor meerdere gesprekken en de hoorzitting bij Kifid	€ 121,-

De consumenten hebben gesteld dat niet de voorwaarden RE 1507 maar de voorwaarden RE 1608 van toepassing zijn. Verder hebben zij ter onderbouwing van hun vordering het volgende aangevoerd.

<u>Klacht over de kosten die ten laste zijn gebracht van het kostenmaximum</u>

2.25 Volgens de consumenten heeft advocaat 1 ten onrechte de behandeling van hun dossier gestaakt. Er is volgens hen sprake van wanprestatie door advocaat 1. In hun repliek verwijzen zij als voorbeeld naar de e-mail van advocaat 1 van 27 juni 2018 waarin hij hen heeft bericht dat hij een concept niet heeft opgeslagen. Volgens de consumenten blijkt hieruit dat de advocaat heeft gedaan alsof hij twee dagen aan een dagvaarding heeft geschreven. Gelet op deze wanprestatie en het feit dat advocaat 1 is ingeschakeld vanwege het belangenconflict, is het, aldus nog steeds de consumenten, onredelijk dat deze kosten ten laste worden gebracht van het kostenmaximum.

Bovendien heeft de regiomanager, na het gesprek van 13 februari 2019, toegezegd dat er onderzoek zou worden gedaan naar deze kosten. Een terugkoppeling hebben de consumenten nooit gekregen. Deze kosten, met een factuurdatum van 31 mei 2018, waren niet meer zichtbaar in het kostenoverzicht van 5 december 2019, maar later heeft de uitvoerder deze kosten wel weer in het kostenoverzicht opgenomen.

2.26 Verder stellen de consumenten dat de uitvoerder een expert heeft ingeschakeld die niet deskundig is op het gebied van (af)waterproblematiek terwijl de buren een gerenommeerd bureau – gespecialiseerd op het gebied van bodemkundige en hydrologische problematiek – op kosten van de uitvoerder hebben mogen inschakelen. Uit het vonnis van 14 november 2018 blijkt volgens de consumenten glashelder dat het slechte expertiserapport de hoofdrol heeft gespeeld bij het afwijzen van hun vordering. Volgens de consumenten hadden niet zij of advocaat 2, maar had de uitvoerder onderzoek moeten doen naar de deskundigheid van de expert. De consumenten hebben de uitvoerder in hun e-mail van 23 augustus 2018 gewezen op de fouten die in het expertiserapport stonden. Dat de uitvoerder de kosten van de expert niet had mogen betalen volgt volgens de consumenten ook uit de voorwaarden. De kosten van de expert waren immers niet redelijk en noodzakelijk. De uitvoerder had deze kosten ook daarom niet mogen betalen. Te meer nu de consumenten geen zeggenschap hadden in de keuze van de expert.

2.27 Door het slechte expertiserapport heeft advocaat 2 werkzaamheden verricht die onnodig en zinloos waren.

Klacht over de onzorgvuldige behandeling en incorrecte bejegening door de uitvoerder

2.28 De consumenten klagen ook over de in hun ogen gebrekkige wijze waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand. Zo heeft de uitvoerder hen niet geïnformeerd over de omstandigheid dat de tegenpartij – de buren – ook aanspraak maakten op rechtsbijstand van de uitvoerder. Daarnaast heeft de uitvoerder hen in een nadeliger positie gebracht door niet duidelijk op schrift te zetten dat de buren het mediationtraject hebben gestopt. Bij het inschakelen van advocaat 2 heeft de uitvoerder ten onrechte restricties gesteld aan de te bestede uren. En bovendien is de opdracht pas in januari 2019 aan advocaat 2 verstrekt terwijl het kort geding al in oktober 2018 plaatsvond.

2.29 De consumenten verwijten de uitvoerder ook dat hij hen niet serieus heeft genomen. Teamleider 1 heeft zich tijdens het bezoek onbehoorlijk jegens hen gedragen. Afspraken zijn niet nagekomen en er is sprake van tegenwerking. De teamleider maakte diverse opmerkingen als "*probeer de buren eens te negeren*". Ook heeft de uitvoerder de reiskosten van het bezoek van teamleider 1 op 28 juni 2018 in mindering gebracht op het kosten-maximum.

Het verweer

2.30 De uitvoerder heeft de stellingen van de consumenten betwist. Hij heeft zich op het standpunt gesteld dat hij (meer dan) aan zijn verplichtingen heeft voldaan door de externe kosten te vergoeden tot aan het kostenmaximum. De ontevredenheid van de consumenten kan volgens de uitvoerder niet leiden tot ophoging van het kostenmaximum. Volgens de uitvoerder zijn de voorwaarden RE 1507 van toepassing.

2.31 Volgens de uitvoerder is, toen bekend werd dat ook de buren van de consumenten recht hadden op rechtsbijstand van de uitvoerder, het dossier van de buren vrijwel direct overgedragen aan een advocaat en zijn de consumenten daarover meteen geïnformeerd. In overleg met hen heeft de uitvoerder het dossier, met het oog op mediation, intern behandeld. Op het moment dat er een procedure moest worden gevoerd is het dossier in goed overleg met de consumenten overgedragen aan advocaat 1.

2.32 De uitvoerder geeft aan dat hij na de overdracht aan advocaat 1 geen bemoeienis meer had met de zaak. Hij trad slechts op als de financier van de (externe) rechtsbijstand. Volgens de uitvoerder heeft advocaat 1 redelijke en noodzakelijke werkzaamheden verricht en is er geen reden om deze kosten buiten het kostenmaximum te houden.

2.33 De uitvoerder voert aan dat hij niet aansprakelijk is voor het handelen van externe advocaten en deskundigen. De expert is ingeschakeld om de oorzaak of omvang van de schade te beoordelen. Dat de voorzieningenrechter de vorderingen van de consumenten heeft afgewezen vanwege het expertiserapport blijkt niet uit het vonnis. Een causaal verband tussen het door de consumenten gestelde (maar niet bewezen) ondeugdelijke en gebrekkige rapport, de inspanning van advocaat 2 en het afwijzende vonnis ontbreekt. De (redelijke en noodzakelijke) kosten zijn terecht betaald en ook conform de voorwaarden ten laste gebracht van het kostenmaximum.

2.34 De uitvoerder betwist dat de consumenten zijn tegengewerkt en dat hij hun problemen heeft gebagatelliseerd. Volgens de uitvoerder hebben de consumenten dit ook niet aangetoond met hun voorbeelden.

2.35 Volgens de uitvoerder bestaat er geen rechtsgrond voor de door de consumenten gevorderde vergoeding van de (ongespecificeerde) reis- en parkeerkosten. Ten aanzien van de reis- en parkeerkosten voor de hoorzitting bij Kifid merkt de uitvoerder op dat die kosten bij dupliek nog niet zijn gemaakt en daarom ook niet voor vergoeding in aanmerking komen. De reiskosten van teamleider 1 zal de uitvoerder, ondanks dat alle externe kosten ten laste komen van het kostenmaximum, vanwege de beperkte omvang ervan onverplicht niet ten laste brengen van het kostenmaximum.

2.36 Als tegenvordering heeft de uitvoerder betaling gevorderd van een bedrag van € 3.034,16. Dit bedrag heeft de uitvoerder per ongeluk teveel betaald aan advocaat 2 (bedoeld zal zijn: aan de opvolger van advocaat 2, die begin 2020 ernstig ziek bleek te zijn en zijn werkzaamheden dientengevolge moest neerleggen). Volgens de uitvoerder is dit bedrag onverschuldigd betaald. Hij doet daarom een beroep op verrekening.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder (toerekenbaar) is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en – als dat het geval is – of de uitvoerder het door de consument gevorderde bedrag moet vergoeden.

3.2 In geschil is welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. De commissie zal dit punt eerst behandelen en zal vervolgens de verschillende klachten van de consumenten bespreken.

Welke voorwaarden zijn van toepassing?

3.3 De consumenten zijn van mening dat de voorwaarden RE 1608 van toepassing zijn, terwijl het standpunt van de uitvoerder is dat de voorwaarden RE 1507 gelden. Volgens de uitvoerder zijn de voorwaarden nagenoeg gelijk. De consumenten hebben tijdens de hoorzitting aangevoerd dat in de nieuwe voorwaarden RE 1608 is bepaald dat de uitvoerder alleen de redelijke en noodzakelijke kosten van deskundigen betaalt, terwijl in de oude voorwaarden RE 1507 is bepaald dat alleen de nodige kosten worden vergoed.

3.4 De commissie gaat uit van de voorwaarden RE 1608, aangezien de uitvoerder in zijn brief van 18 mei 2018 heeft vermeld dat de redelijke en noodzakelijke kosten overeenkomstig de toepasselijke nieuwe voorwaarden worden vergoed. De relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.

Klacht 1. Kosten die ten laste zijn gebracht van het kostenmaximum

3.5 De eerste klacht van de consumenten ziet op de kosten die volgens hen ten onrechte ten laste van het kostenmaximum zijn gebracht. Het gaat daarbij om de kosten van advocaat 1, de kosten van de expert, de kosten van advocaat 2 en de proceskosten.

Kosten van advocaat 1

3.6 In de van toepassing zijnde voorwaarden (zie de bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat als partijen op twee verschillende polissen aanspraak maken op rechtsbijstand van de uitvoerder, beide partijen recht hebben op een advocaat naar eigen keuze. In de voorwaarden staat eveneens dat voor externe kosten een kostenmaximum van € 25.000,- geldt.

Tussen partijen is niet in geschil dat de buren aanspraak hebben gemaakt op hun eigen rechtsbijstandverzekering die ook werd uitgevoerd door de uitvoerder. Gelet op het belangenconflict dat zich bij de uitvoerder heeft voorgedaan, mochten de consumenten een advocaat naar keuze inschakelen. Gevolg hiervan is dat een kostenmaximum van € 25.000,- geldt.

3.7 De commissie volgt niet het standpunt van de consumenten dat, omdat zij *door een belangenconflict* genoodzaakt waren een advocaat naar eigen keuze in te schakelen, de kosten van advocaat 1 in het geheel niet ten laste van het kostenmaximum mogen worden gebracht. Uit de stukken in het dossier blijkt dat de consumenten *zelf* de bijstand van een advocaat wensten uit onvrede over de tot dan toe verleende rechtsbijstand van jurist 1. Zij kozen voor advocaat 1, die ook deel uitmaakt van het netwerk van de uitvoerder, omdat consument 2 in een andere zaak een goede indruk van hem had gekregen. Het is dan ook niet onredelijk dat de uitvoerder, in overeenstemming met de verzekeringsvoorwaarden, het kostenmaximum van toepassing acht.

3.8 De commissie deelt echter wel het standpunt van de consumenten dat de kosten van advocaat 1 niet volledig ten laste van het kostenmaximum mogen worden gebracht door de uitvoerder. Hiervoor is redengevend dat:

- advocaat 1 prompt aan de consumenten heeft medegedeeld dat hij hen niet verder zou bijstaan in verband met bewijsproblematiek (nummer 2.6 hiervoor);
- de uitvoerder in de periode kort hierna niets heeft ondernomen richting advocaat 1 en/of diens advocatenkantoor (er lijkt niet eens om uitleg te zijn gevraagd, terwijl het naar eigen zeggen van de uitvoerder om een "*serieus probleem*" ging (nummer 2.8 hiervoor), hoewel dit wel van de uitvoerder kon worden verwacht;
- de uitvoerder kennelijk zelf nog wel heil zag in het verlenen van rechtsbijstand, nu de uitvoerder de zaak vervolgens zelf weer heeft opgepakt (nummer 2.7 hiervoor), hetgeen erop duidt dat ook volgens de uitvoerder zelf advocaat 1 het niet bij het juiste eind had;
- teamleider 2, werkzaam bij de uitvoerder, tot uitdrukking heeft gebracht dat wat hem betreft de kosten van advocaat 1 bij voorkeur niet (geheel) ten laste van het kostenmaximum worden gebracht (nummer 2.22 hiervoor en dan met name de zin "*Ik zal uiteraard mijn eigen inbreng en input in die interne afweging ook kenbaar maken.*");
- de consumenten meermaals hun onvrede over het handelen van advocaat 1 hebben geuit bij de uitvoerder, ook in verband met het vermeend niet-opgeslagen concept (nummer 2.7 hiervoor), waarop de uitvoerder geen actie heeft ondernomen;
- de uitvoerder aan de consumenten heeft toegezegd een reactie van advocatenkantoor 1 te vragen en deze reactie aan hen terug te koppelen (nummer 2.22 hiervoor), maar deze toezegging niet is nagekomen wat de terugkoppeling betreft (deze laatste stelling van de consumenten is door de uitvoerder niet betwist).

3.9 Naar het oordeel van de commissie had de uitvoerder, gezien deze omstandigheden, op zijn minst een voor de consumenten kenbare poging kunnen wagen om de hoogte van het bedrag op de factuur van advocaat I te betwisten bij diens advocatenkantoor. Dit zou heel goed succesvol kunnen zijn geweest, gezien ook het belang van het advocatenkantoor om een goede band met de uitvoerder te behouden.

3.10 De commissie oordeelt dan ook dat de uitvoerder 50% van de kosten die door advocaat I in rekening zijn gebracht, niet ten laste van het kostenmaximum mocht brengen. Hierbij gaat de commissie ervan uit dat de werkzaamheden van advocaat I niet *volledig* zonder toegevoegde waarde zijn geweest voor de consumenten. Voor het vaststellen van een hoger percentage bestaat dan ook geen aanleiding.

Kosten van de expert, advocaat 2 en de proceskosten

3.11 De consumenten hebben verder geklaagd over de deskundigheid van de expert (nummers 2.13 en 2.14 hiervoor). Volgens hen is de expert, die door de uitvoerder was ingeschakeld, niet deskundig op het gebied van (af)waterproblematiek. Die ondeskundigheid blijkt volgens hen uit het vonnis. Volgens de consumenten heeft ook advocaat 2 hierdoor onnodige en zinloze kosten gemaakt.

3.12 Anders dan de consumenten stellen, blijkt niet uit het vonnis dat de consumenten het kort geding hebben verloren door de inschakeling van de expert en/of de inbreng van zijn rapport. De commissie heeft de indruk dat het kort geding meer is vastgelopen op een feitelijke kwestie: niet is komen vast te staan dat sprake is van een schade toebrengende wijziging in de natuurlijke afwatering. Het expertiserapport oogt redelijk informatief en onderbouwd. De commissie ziet niet direct in wat de expert anders had moeten doen om te voorkomen dat de voorzieningenrechter tot dit oordeel zou komen. Evenmin is duidelijk geworden dat de inschakeling van een andere expert en de inbreng van een ander rapport tot een voor de consumenten beter resultaat zou hebben geleid.

3.13 Uit het vonnis is ook af te leiden dat de voorzieningenrechter kennis heeft genomen van het taxatierapport van de boomdeskundige. Dit betekent dat de voorzieningenrechter heeft kennisgenomen van het risico voor de appelbomen in het groeiseizoen, dat wil zeggen: ook al is dit punt niet in het expertiserapport van de expert benoemd.

3.14 Hoewel in het expertiserapport niet duidelijk is benoemd dat de fundering en de betonvloer van het gastenverblijf dateren uit 1956, is hierin wel benoemd dat niet is uit te sluiten dat er schade aan het gastenverblijf kan ontstaan en dat er een kans bestaat dat er water door de betonvloer dringt. De expert heeft in het expertiserapport een bouwkundige omschrijving gegeven van de fundering en de betonvloer van het gastenverblijf.

3.15 Dat jurist 2 in zijn brief van 24 augustus 2018 (nummer 2.15 hiervoor) aan de consumenten heeft geschreven dat hij hun opmerkingen verder ongemoeid laat omdat die op dat moment niet relevant waren, kan de commissie enigszins begrijpen. Het geschil bevond zich op dat moment in de mediationfase. Toen bleek dat mediation geen effect zou hebben, is de behandeling van het dossier overgenomen door advocaat 2 voor het voeren van het kort geding. Het was aan advocaat 2 om de strategie te bepalen en proceskeuzes te maken. Kennelijk heeft advocaat 2 daarbij besloten om het expertiserapport in het kort geding te brengen en vond hij het niet noodzakelijk om een ander expertiserapport op te laten stellen. Van die keuze kan de uitvoerder geen verwijt worden gemaakt.

3.16 Gelet op hetgeen vanaf 3.11 tot en met 3.15 is overwogen, komt de commissie tot de conclusie dat de consumenten niet kunnen worden gevolgd in hun stelling dat de kosten van de expert niet redelijk en noodzakelijk waren. De uitvoerder mocht de kosten van de expert – en dus ook de kosten van advocaat 2 en de proceskosten van het kort geding – ten laste van het kostenmaximum brengen.

Klacht 2. Onzorgvuldige behandeling en incorrecte bejegening door de uitvoerder

3.17 De klacht inzake onzorgvuldige behandeling en incorrecte bejegening heeft betrekking op gebrekkige communicatie en tegenwerking van de uitvoerder en meer specifiek op uitlatingen die teamleider 1 heeft gedaan.

Gebrekkige communicatie

3.18 De consumenten verwijten de uitvoerder dat hij hen niet (binnen een redelijke termijn) heeft geïnformeerd over het belangenconflict, toen hem dit bekend werd. In de brief van de uitvoerder van 6 juli 2018 (nummer 2.8 hiervoor) leest de commissie een erkenning van de juistheid van de stelling van de consumenten. In die brief staat immers de volgende zin: "*Collega [naam van jurist 1] had toen gewoon open kaart moeten spelen over het feit dat het een samenloop was geworden.*" De commissie kan dat niet anders opvatten dan dat kennelijk jurist 1 geen open kaart heeft gespeeld, hetgeen betekent dat jurist 1 de 'samenloop' verborgen heeft gehouden voor de consumenten.

3.19 Niet gebleken is echter dat de consumenten hierdoor schade hebben geleden. Uiteindelijk hebben zij wel op kosten van de uitvoerder rechtsbijstand ontvangen van een advocaat.

3.20 Dat de consumenten door fouten in de correspondentie door de uitvoerder in een nadeliger positie zijn gebracht, is evenmin gebleken. Hoewel teamleider 1 in zijn e-mail van 4 september 2018 aan de advocaat van de buren heeft geschreven dat het gaat om een adequate waterkering (nummer 2.17 hiervoor), is uit het vonnis af te leiden dat namens de consumenten is gevorderd dat de buren moeten zorgdragen voor het deugdelijk herstel van de natuurlijke waterloop over beide percelen.

Dit komt overeen met hetgeen de consumenten wilden (nummer 2.18 hiervoor). Verder heeft de commissie ook geen aanknopingspunten in het dossier kunnen vinden voor de juistheid van de stelling van de consumenten dat de communicatie over de beëindiging van het mediationtraject hen in een nadeliger positie heeft gebracht.

Tegenwerking

3.21 De commissie kan uit de stukken in het dossier niet opmaken dat de uitvoerder de consumenten opzettelijk heeft tegengewerkt, bijvoorbeeld met het doel de kosten laag te houden. Dat de uitvoerder de opdrachtbrief aan advocaat 2 pas op 25 januari 2019 – dus na het vonnis – heeft verzonden staat vast. Maar daarvoor, op 3 september 2018, had de uitvoerder het dossier al overgedragen aan advocaat 2 en hem verzocht om de consumenten bij te staan in het kort geding. Daarbij is ook aangetekend dat de formele opdrachtbrief zo spoedig mogelijk wordt nagezonden. Dat de opdrachtbrief is verstuurd na het vonnis is aan te merken als laat, maar toont niet aan dat de consumenten door de uitvoerder zijn tegengewerkt. De uitvoerder heeft bij brief van 3 september 2018 in ieder geval ervoor gezorgd dat advocaat 2 kon starten met zijn werkzaamheden.

Bejegening

3.22 De consumenten verwijten de uitvoerder dat hij hun problemen heeft gebagatelliseerd. De commissie begrijpt op zich dat de consumenten de e-mail van de uitvoerder van 6 juli 2018 (nummer 2.8 hiervoor: "*Probeer nu eens uw buren te negeren. Ga er niet blindelings vanuit dat het handelen van uw buren er uitsluitend op gericht is om u te pesten*.") hebben ervaren als bagatellisering van hun problemen. Hier staat echter tegenover dat de uitvoerder (naar de commissie aanneemt: 'ruime') ervaring heeft met geschillen tussen buren en opmerkingen als deze in voorkomende gevallen een nuttig effect kunnen hebben, ook voor de verzekerde zelf.

3.23 Verder heeft de commissie uit de stukken in het dossier geen aanknopingspunten voor *bejegening* gevonden. Vaststaat dat de uitvoerder voor het geschil van de consumenten meerdere advocaten en een deskundige heeft ingeschakeld. Meerdere medewerkers van de uitvoerder zijn met de consumenten in gesprek gegaan over de behandeling van hun geschil met de buren en hun onvrede. De commissie kan de consumenten daarom niet volgen in dit verwijt.

3.24 Dat teamleider 1 tijdens het bezoek op 28 juni 2018 uiterst ongepaste opmerkingen heeft gemaakt jegens de consumenten, kan de commissie niet vaststellen omdat de inhoud van het gesprek zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt. Wat de commissie wel als ongepast aanmerkt is het doorbelasten van de reiskosten van teamleider 1 voor het bezoek op 28 juni 2018.

De uitvoerder heeft deze reiskosten, een bedrag van € 15,-, als externe kosten in mindering gebracht op het kostenmaximum van de consumenten. Van externe kosten kan geen sprake zijn omdat het hier gaat om een teamleider in dienst van de uitvoerder. Uiteindelijk heeft de uitvoerder in zijn verweer aangeboden dit bedrag aan de consumenten terug te betalen en na de hoorzitting is dit bedrag ook aan de consumenten terugbetaald.

Onverschuldigde betaling

3.25 De uitvoerder heeft als tegenvordering betaling gevorderd van een bedrag van € 3.034,16. Het gaat om het bedrag dat boven het kostenmaximum en dus teveel is betaald aan advocaat 2 (bedoeld is eigenlijk: de opvolger van advocaat 2). De uitvoerder heeft daarbij een beroep gedaan op verrekening. Artikel 16 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017 laat het toe dat een financiële dienstverlener een beroep op verrekening doet, "*indien aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan*".

3.26 Tijdens de hoorzitting ten kantore van Kifid is duidelijk geworden dat het genoemde bedrag reeds aan de uitvoerder is terugbetaald. Hoewel de commissie hierdoor niet meer toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de gegrondheid van deze tegenvordering, wil zij toch benoemen dat de uitvoerder deze tegenvordering wel in een erg laat stadium heeft ingesteld. Niet is gebleken dat de uitvoerder deze tegenvordering eerder dan in de klachtprocedure bij Kifid aan de orde heeft gesteld. Daarnaast moet haar ook van het hart dat het juist tot de taak van de uitvoerder behoort om het kostenmaximum te bewaken. Dat kan naar het oordeel van de commissie niet worden verwacht van een verzekerde.

3.27 De commissie wijst er in dit verband ook op dat op de factuur van 10 september 2020 van (de opvolger van) advocaat 2 glashelder vermeld staat welk bedrag de consumenten moeten betalen en welk bedrag de uitvoerder moet betalen. De uitvoerder is kennelijk zelf zo onhandig geweest om vervolgens toch ook het bedrag te betalen dat door de consumenten moest worden voldaan.

3.28 De commissie vraagt zich af of het handelen van de uitvoerder tuchtrechtelijk toelaatbaar is. Omdat zij niet bevoegd is een oordeel te geven over gedragsrechtelijke aspecten, zal dit dossier worden voorgelegd aan de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zodat kan worden bepaald of de klacht op grond van artikel 49 van het reglement aanhangig kan worden gemaakt bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

Slotsom

3.29 Uit het voorgaande vloeit voort dat de klacht van de consumenten deels gegrond is en dat de vordering van de consumenten gedeeltelijk voor toewijzing in aanmerking komt. De uitvoerder is gehouden de consumenten een bedrag van € 1067,65 te betalen, zijnde 50% van de kosten van advocaat 1.

3.30 De commissie zal verder op grond van artikel 38.13 van het reglement een deel van de gevorderde reiskosten die samenhangen met de klachtprocedure bij Kifid toewijzen. Het door de consumenten gevorderde bedrag van € 121,- ziet op de reis- en parkeerkosten die zij hebben gemaakt voor het bijwonen van meerdere gesprekken met de uitvoerder in Utrecht en de hoorzitting van de geschillencommissie. De consumenten hebben dit bedrag niet gespecificeerd, maar de uitvoerder heeft de hoogte van het bedrag op zichzelf niet betwist. Omdat een deel van de reiskosten zijn gemaakt ten behoeve van de hoorzitting en de vordering van de consumenten gedeeltelijk is toegewezen, acht de commissie het redelijk om 25% van de gevorderde reiskosten toe te wijzen. Dit komt neer op een bedrag van € 30,25. De commissie ziet verder geen grond voor toewijzing van de overige vorderingen.

Openstellen hoger beroep

3.31 De uitvoerder heeft de commissie verzocht om in deze zaak beroep open te stellen bij de Commissie van Beroep. De commissie ziet echter geen belang dat rechtvaardigt dat beroep moet worden opengesteld. Het verzoek wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze uitspraak aan partijen is verstuurd aan de consumenten betaalt:

- een bedrag van € 1.067,65, vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag tot aan de dag van algehele voldoening; en
- een bedrag van € 30,25 voor het bijwonen van de hoorzitting.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage- Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden
Voorwaarden RE1608
"(…)

Dekkingsoverzicht

Consument en Wonen

Onderwerp	*U* krijgt hulp bij conflicten	*U* krijgt geen hulp	Waar bent *u* verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
Goederen & diensten	die ontstaan als *u* als consument goederen of diensten aanschaft.	als uw conflict gaat over een motorrijtuig of vaartuig. **Let op!** *U* krijgt soms wel hulp als *u* de dekking 'Verkeer' heeft meeverzekerd.	*Benelux en Duitsland*	€ 25.000,-	€ 175,-
Onderwijs	• met een onderwijsinstelling over onderwijs; • over studiefinanciering		*Benelux en Duitsland*	€ 25.000,-	€ 175,-
Financiële instellingen	met financiële instellingen zoals banken en verzekeraars. **Let op!** Voorwaarde voor hulp is, dat de financiële instelling een vergunning heeft van de bevoegde toezichthouders.	• als *u* een conflict heeft met *DAS*. Bijvoorbeeld over de rechtsbijstand. Of over deze verzekering of de uitleg van deze polisvoorwaarden. **Let op!** Heeft *u* een conflict met *DAS* bij de rechter gewonnen? Dan vergoedt *DAS u* achteraf de kosten van de behandeling van dit conflict. Uw conflict moet dan wel behandeld zijn door een advocaat. *DAS* betaalt alleen de gebruikelijke én redelijke kosten. • als uw conflict gaat over het kopen, verkopen of beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaarde posito's, certificaten of pandbrieven. **Let op!** *U* krijgt soms wel hulp als *u* vermogensbeheer heeft meeverzekerd via de dekking Belasting en Vermogen.	*Benelux en Duitsland*	€ 25.000,-	€ 175,-
Woning	die te maken hebben met het kopen, verkopen, bouwen, verbouwen, bezit, huren, verhuren of gebruiken van uw woning of van uw vakantiewoning. Uw 'woning' is de woning waarin *u* nu woont, of waarin *u* het laatst heeft gewoond, of waarin *u* gaat wonen. De vakantiewoning is alleen verzekerd, als *u* die hoofdzakelijk voor uzelf gebruikt. **Let op!** Verhuur van uw woning is alleen verzekerd, als *u* dat tijdelijk doet. Bijvoorbeeld omdat *u* tijdelijk elders verblijft. Of als *u* dat doet als overbrugging, omdat *u* uw woning nog niet heeft verkocht.	• als uw (vakantie)woning niet in *Nederland* staat of als de grond niet in *Nederland* ligt. **Let op!** *U* krijgt soms wél hulp als *u* uw buitenlandse vakantiewoning heeft meeverzekerd via de dekking Belasting en Vermogen. • als *u* een woning (tijdelijk) verhuurt die *u* zelf heeft gehuurd en daarover een conflict krijgt met uw verhuurder.	*Nederland*	€ 25.000,-	€ 175,-

(…)

Wat gebeurt er als u DAS om rechtsbijstand vraagt?

(…)

Stap 2. Hoe krijgt u rechtsbijstand van DAS?

(…)

Uw tegenpartij krijgt ook rechtsbijstand van DAS

1. Krijgt uw tegenpartij ook hulp van DAS? Dan heeft u recht op verdere hulp door een advocaat die niet in dienst is van DAS. U mag deze advocaat zelf kiezen. Ook uw tegenpartij mag dan zijn eigen advocaat kiezen.

Alleen DAS mag deze advocaat namens u inschakelen. U mag de advocaat dus niet zelf een opdracht geven.

(…)

Advocaten of andere deskundigen inschakelen

(…)

4. Krijgt uw tegenpartij ook hulp van DAS? Dan mag u ook zelf een advocaat kiezen.

(…)

7. Heeft DAS een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe hij of zij de zaak behandelt. De advocaat doet dat samen met u. DAS bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van uw conflict. DAS betaalt alleen de kosten waarop u volgens deze verzekering recht heeft.

Stap 3 Welke kosten vergoedt DAS als uw conflict verzekerd is?

(…)

2. DAS betaalt alle andere kosten die volgens DAS nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. DAS betaalt nooit meer kosten dan het kostenmaximum. U kunt dat kostenmaximum vinden in het Dekkingsoverzicht.

Voor deze kosten geldt het volgende:

(…)

c. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten van deskundigen. Vindt DAS dat de deskundige kosten heeft gemaakt die niet redelijk en noodzakelijk zijn? Dan betaalt DAS deze kosten niet.

(…)"