Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0385

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	19 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. h.o.d.n. OHRA Verzekeringen, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor verschillende conflicten met hun buren. De consumenten klagen erover dat de uitvoerder één kostenmaximum hanteert voor al die conflicten en dat de uitvoerder geen hulp in natura meer heeft aangeboden nadat het kostenmaximum was verbruikt. Ook vinden zij dat de uitvoerder onvoldoende adequaat heeft gereageerd op de verzoeken van de consumenten. Zo heeft de uitvoerder op sommige verzoeken van de consumenten niet gereageerd en lieten zijn reacties erg lang op zich wachten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder één kostenmaximum mag hanteren voor de verschillende conflicten, omdat daaraan één oorzaak ten grondslag ligt. De uitvoerder heeft dit ook steeds voldoende kenbaar gemaakt aan de consumenten. Wel dient de uitvoerder de consument nog verdere hulp in natura te bieden. De consumenten hebben niet aangetoond dat de uitvoerder onvoldoende heeft gereageerd op hun verzoeken. De consumenten hebben geen recht op schadevergoeding. De commissie wijst de vordering van de consumenten gedeeltelijk toe en gedeeltelijk af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 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 De consumenten hebben een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de voorwaarden OHRA Rechtsbijstandverzekering RE 1809 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 7 oktober 2021 hebben de consumenten de uitvoerder voor het eerst verzocht om rechtsbijstand in een sinds 2016 lopend conflict met de (toenmalige) buren.

2.3 De consumenten zijn in 2017 gedagvaard voor de rechtbank Noord-Holland. Bij eindvonnis van 12 juni 2019 heeft de rechtbank de vorderingen van de buren toegewezen en die van de consumenten (grotendeels) afgewezen. De rechtbank heeft in conventie:

- de consumenten verboden gebruik te (doen) maken van de steeg en de poort gelegen tussen de percelen van beide partijen;
- de consumenten geboden te gedogen dat de buren de poort tussen beide percelen op een permanente wijze dicht (doet) maken, middels metselwerk dan wel enige andere door de buren te kiezen permanente voorziening;
- voor recht verklaard dat de consumenten behoudens de plantenkas, zonder recht of titel de op productie 10 bij dagvaarding met de letter C gemarkeerde strook grond houden, en;
- de consumenten veroordeeld tot verwijdering en het verwijderd houden van het houthok op het perceel van de buren, en tot herstel van het daaraan verbonden dak van de buren in de oorspronkelijke staat.

2.4 In reconventie heeft de rechtbank beslist dat de buren aan de consumenten tegen schadeloosstelling – te bepalen door een samen aan te wijzen makelaar – een erfdienstbaarheid verlenen tot het handhaven van de bestaande plantenkas met afdak op het perceel van de buren.

2.5 De consumenten zijn vervolgens in hoger beroep gegaan bij het hof Amsterdam.

2.6 Op 1 november 2021 heeft de uitvoerder de consumenten bericht dat hij de voorkeurs-advocaat van de consumenten heeft ingeschakeld. Ook heeft hij de consumenten gewezen op het kostenmaximum voor de rechtsbijstand:

> *"U heeft te maken met een dekkingssomlimiet op uw polis. Dat wil zeggen dat DAS de kosten vergoedt tot aan het bedrag dat als maximum wordt aangegeven in de polis-voorwaarden. De kosten die het maximum overschrijden komen rechtstreeks voor uw eigen rekening.*

DAS probeert goede prijsafspraken te maken om dergelijke overschrijdingen zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer dit toch aan de orde dreigt te komen informeert DAS u hierover.

De dekkingssomlimiet in uw zaak bedraagt € 25.000,00 voor externe kosten.

Kosten ten behoeve van geschillen die samenhangen met dezelfde gebeurtenis komen ten laste van dezelfde dekkingssomlimiet. Tot nu toe zijn er kosten gemaakt ter hoogte van € 0,00, waardoor nu nog een effectieve dekkingssomlimiet resteert van € 25.000,00."

2.7 Op 26 september 2023 heeft het hof Amsterdam het vonnis van de rechtbank bekrachtigd. Op dat moment was het kostenmaximum op € 736,84 na bereikt. De uitvoerder heeft dit op 30 september 2023 aan de consumenten laten weten:

"In dit dossier is een algemeen kostenmaximum van € 25.000,00 van toepassing. Voor zover de externe kosten boven dit bedrag uitkomen, zijn deze kosten voor uw eigen rekening. Tot op heden heeft DAS € 24.263,16 voor u aan kosten vergoed. Er resteert dus een bedrag van € 736,84 voor de vergoeding van externe kosten.

Uiteraard wordt uw advocaat hier ook over geïnformeerd."

2.8 Begin november 2023 hebben de consumenten de uitvoerder verzocht om akkoord te gaan met vergoeding van de kosten van cassatie, waaronder de kosten van een cassatieadvies. Omdat een antwoord uitbleef, hebben de consumenten zelf een cassatieadvocaat gezocht. De consumenten zijn uiteindelijk niet in cassatie gegaan, omdat de geraadpleegde cassatie-advocaten een cassatieberoep niet aandurfden.

2.9 Medio maart 2024 hebben de buren de consumenten in kort geding gedagvaard over, kort gezegd, het vermeende verzuim van de consumenten mede te werken aan de vestiging van een erfdienstbaarheid ten behoeve van de plantenkas met afdak, zoals bepaald door de rechtbank en het hof. Op 19 maart 2024 hebben de consumenten de uitvoerder telefonisch om rechtsbijstand verzocht. Zij hebben de uitvoerder op 21 maart 2024 de dagvaarding gestuurd. De uitvoerder heeft de consumenten op 25 maart 2024 laten weten dat er al een dossier loopt over dezelfde materie en dat van het kostenmaximum nog slechts € 736,84 resteert.

2.10 De consumenten hebben aangegeven het niet eens te zijn met het standpunt van de uitvoerder en dat zij de zaak verder zelf zullen oppakken. Op 27 maart 2024 heeft de uitvoerder aan de consumenten bevestigd dat zij hun belangen bij het kort geding verder zelf zullen behartigen. De uitvoerder heeft daarbij zijn standpunt herhaald dat het conflict dat in het kort geding aan de orde is, dezelfde oorzaak heeft als het eerdere burenconflict en dat beide als één conflict worden gezien.

2.11 De consumenten hebben de uitvoerder op 4 april 2024 een bericht gestuurd waarin zij de uitvoerder gelijk geven in zijn standpunt over het kort geding, maar ook stellen dat er op dat moment weer sprake is van nieuwe pesterijen, die volgens hen niet onder de eerdere zaak zouden vallen. Zo hebben de buren een nieuwe boom geplant op korte afstand van de gevel van de consumenten, hebben zij in de steeg een bouwsel tegen de gevel van de consumenten geplaatst, hebben zij een schutting geplaatst op de grond van de consumenten, waarvoor zij vaste planten van de consumenten hebben omgezaagd, hebben zij geen goot op de schuur geplaatst, wat voor wateroverlast bij de consumenten zorgt en hebben zij een strook van het perceel afgesloten, waardoor bepaalde faciliteiten voor de consumenten onbereikbaar zijn geworden. De consumenten verzoeken de uitvoerder om rechtsbijstand in deze geschillen door een externe advocaat.

2.12 Op 31 mei 2024 heeft de uitvoerder de consumenten geïnformeerd over de verdere behandeling van dit verzoek en heeft hij aanvullende informatie opgevraagd:

> *"**Uw zaak valt onder de dekking van uw verzekering***
>
> *De situatie die u heeft beschreven, valt onder de dekking van uw rechtsbijstandverzekering. Telefonisch hebben we besproken dat het kostenmaximum voor burenconflicten in uw eerdere dossiers bijna bereikt is. Indien de juridisch specialist van mening is dat het in dit dossier gaat om hetzelfde conflict als in de eerdere twee dossiers, dan is hetzelfde kosten-maximum van toepassing. Indien u wenst om gebruik te maken van een externe advocaat, dan zou u deze kosten zelf moeten dragen, nu het kostenmaximum bijna uitgeput is. Uw juridisch specialist zal u hier nader over informeren. Als later blijkt dat er ook andere feiten of omstandigheden meespelen kunnen wij ons standpunt wijzigen.*
>
> ***Wilt u ons informatie toesturen?***
>
> *Om u snel verder te helpen, ontvangen wij graag de volgende informatie:*
>
> *• Bewijsstukken die ondersteunen dat de buurman het schapenhek op uw erf heeft geplaatst"*

2.13 De consumenten zijn het niet eens met het standpunt van de uitvoerder. Op 23 mei 2024 en 14 juni 2024 hebben zij hierover een klacht ingediend bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft op 5 juli 2024 laten weten zijn standpunt te handhaven. De consumenten hebben vervolgens op 23 september 2023 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.14 De stelling van de uitvoerder dat het kostenmaximum ook van toepassing is op nieuwe zaken met dezelfde oorzaak is in dit geval onterecht. Het feit dat de zaak op dezelfde persoon ziet, maakt niet dat het eenzelfde zaak betreft. Het gaat hier steeds om een nieuw conflict, waardoor er ten onrechte maar één keer het kostenmaximum is toegepast. Bovendien staat dit kostenmaximum in geen verhouding tot de daadwerkelijke kosten die de consumenten in de verschillende conflicten hebben moeten maken.

2.15 De uitvoerder heeft verzuimd om in het cassatieadvies en de kort geding procedure de consumenten zelf juridische hulp te verlenen nadat het kostenmaximum van € 25.000,- voor externe hulp was bereikt. De consumenten hadden namelijk geen vrije keuze om een extern advocaat in te schakelen. De uitvoerder heeft ook geen hulp in natura meer aangeboden, hoewel daarvoor geen maximum geldt. Ook voor nieuwe conflicten uit dezelfde oorzaak moet de uitvoerder hulp in natura aanbieden.

2.16 Tot slot heeft de uitvoerder zowel klachten als verzoeken om hulp nonchalant en onverschillig behandeld. Zo is er nooit een reactie van de uitvoerder ontvangen op de e-mail van 6 november 2023 met daarin het verzoek om de kosten voor het cassatieadvies te betalen. Omdat de uitvoerder aangaf de e-mail niet te hebben ontvangen, hebben consumenten de e-mail nogmaals toegestuurd. Maar ook toen is een reactie uitgebleven. De uitvoerder heeft daarnaast verzuimd advies te geven en antwoorden op vragen van de consumenten hebben te lang op zich laten wachten. Als de uitvoerder wel adequaat had geholpen, zouden de gevolgen van de procedures in ieder geval voor een deel voorkomen kunnen zijn.

2.17 De consumenten vorderen een bedrag van € 20.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente over € 500,- vanaf 18 maart 2024. Dit bedrag bestaat uit de door de consumenten geleden schade en de kosten voor de aanpassingen aan de tuin.

Het verweer

2.18 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de consumenten voor elk van de hiervoor onder 2.11 genoemde conflicten met de buurman recht hebben op een apart kostenmaximum van € 25.000,-. Verder ligt ter beoordeling voor de vraag of de uitvoerder de consumenten rechtshulp in natura moet bieden, nadat het kostenmaximum is bereikt. Tot slot moet worden beoordeeld of de uitvoerder tekort is geschoten in de behandeling van de verzoeken van de consumenten. De commissie overweegt het volgende.

Waar de commissie aan moet toetsen

3.2 Voor de beantwoording van de vraag over het kostenmaximum moet als uitgangspunt worden genomen wat hierover in de voorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen over het kostenmaximum hebben afgesproken. Uit het dekkingsoverzicht op pagina 6 van de voorwaarden volgt dat een kostenmaximum van € 25.000,- per voorval geldt bij een burenconflict. Op pagina 13 van de voorwaarden staat dat als conflicten dezelfde oorzaak hebben, de uitvoerder dit als één conflict ziet.

Dit betekent dat de consumenten dan recht hebben op één keer het kostenmaximum voor alle conflicten samen (zie de bijlage bij deze uitspraak).

3.3 Partijen verschillen niet van mening over de hoogte van het kostenmaximum van € 25.000,-. Wel verschillen partijen van mening over de vraag of sprake is van '*één oorzaak voor meerdere conflicten*'. De uitvoerder is van mening dat alle zaken die door de consumenten zijn gemeld, voortvloeien uit hetzelfde conflict met de buren. De consumenten delen dit standpunt niet.

Meerdere conflicten met één oorzaak

3.4 De buren hebben de consumenten gedagvaard voor de rechtbank Noord-Holland in een bodemprocedure. Deze procedure heeft geleid tot een eindvonnis van de rechtbank Noord-Holland en – na hoger beroep - een eindarrest van het hof Amsterdam. De consumenten hebben overwogen om cassatieadvies aan te vragen. Vervolgens zijn de consumenten geconfronteerd met een kortgedingdagvaarding van de buren, waarvan de inhoud betrekking heeft op een geschilpunt waarover in het vonnis en het arrest was beslist. Aan de conflicten die in de verschillende procedures aan de orde waren ligt telkens ten grondslag een meningsverschil over de erfgrens en/of wat er aan en gelet op die grens wel/niet is toegestaan. De commissie is het met de verzekeraar eens dat aan deze conflicten één onderliggende oorzaak ten grondslag ligt. Het conflict over de "nieuwe pesterijen" dat daarna is ontstaan en waarover nog niet is geprocedeerd, lijkt direct verband te houden met die eerdere conflicten. Die eerdere conflicten hebben de relatie tussen de consumenten en hun buren verslechterd, wat tot "nieuwe pesterijen" heeft geleid.

3.5 Als, zoals de consumenten stellen, de buurman een psychische drang heeft om hen te pesten, kan dat op zichzelf ook als enige oorzaak voor alle conflicten worden aangewezen. Dan zullen immers ook de initiële dagvaarding en de latere kortgedingdagvaarding daaruit zijn voortgekomen. 'Pesten' en 'wraak nemen' liggen heel dicht bij elkaar.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de uitvoerder voor alle conflicten tussen de consumenten en de buren één kostenmaximum mag hanteren. Dit wordt niet anders doordat de consumenten aanzienlijk meer kosten hebben gemaakt dan het kostenmaximum. Dit is erg vervelend voor de consumenten, maar kan er op zichzelf niet toe leiden dat dus de uitvoerder méér dan het kostenmaximum moet vergoeden.

3.7 Uit het voorgaande volgt dat dit onderdeel van de klacht van de consumenten ongegrond is.

3.8 De commissie merkt nog op dat de uitvoerder de consumenten bij het laatste conflict over de pesterijen de mogelijkheid heeft geboden om aan te tonen dat dit conflict een *andere* oorzaak heeft. De consumenten hebben op dit moment nog geen informatie aangeleverd waaruit een andere conclusie getrokken kan worden.

Hulp in natura na het bereiken van het kostenmaximum

3.9 De consumenten vinden dat de uitvoerder hun hulp in natura had moeten aanbieden nadat het kostenmaximum voor het desbetreffende conflict was bereikt. De uitvoerder heeft echter verzuimd die rechtshulp in natura te bieden. De consumenten hebben hierdoor geen cassatieadvies gevraagd en zijn zelf naar de behandeling in het kort geding gegaan. Dit heeft erin geresulteerd dat zij de bodemprocedure hebben verloren en hun kostbare plantenkas hebben laten slopen, om deze kortgedingprocedure te beëindigen en verdere kosten te besparen.

3.10 De commissie constateert dat de uitvoerder dit standpunt van de consumenten onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. De uitvoerder heeft nagelaten duidelijk te maken waarom hij geen hulp in natura meer hoefde te bieden nadat het kostenmaximum was bereikt. Die uitleg had de uitvoerder wel moeten geven, omdat zijn standpunt niet, althans niet letterlijk, uit de voorwaarden volgt , en de secretaris hem in de procedure bij Kifid gevraagd heeft op dit standpunt van de consument te reageren. Dit betekent dat het standpunt van de consumenten dat zij nog recht op hulp in natura hebben nadat het kostenmaximum is bereikt, juist is. De uitvoerder was en is op basis hiervan gehouden de consumenten verdere hulp in natura te bieden in de conflicten met de buren, nadat het kostenmaximum was bereikt.

3.11 Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

Schadevergoeding is niet aan de orde

3.12 De consumenten hebben onvoldoende onderbouwd dat zij de gestelde schade (de sloop van hun plantenkas niet zouden hebben geleden, als de uitvoerder wel hulp in natura zou hebben gegeven. Anders gezegd: niet is gebleken dat het cassatieadvies of het kort geding voor de consumenten gunstig zou zijn uitgevallen als de uitvoerder hulp in natura had gegeven.

Adequate dienstverlening

3.13 De consumenten stellen dat de uitvoerder hun verzoeken om hulp nonchalant en onverschillig heeft behandeld. Zo is er nooit een reactie is gekomen op hun per e-mail verzonden brief van 6 november 2023 waarin zij verzoeken om vergoeding van de kosten voor een cassatieadvies. De uitvoerder stelt niet bekend te zijn geweest met dit verzoek.

3.14 Het is aan de consumenten om aan te tonen dat de uitvoerder de e-mail/brief heeft ontvangen. Bewijzen van de ontvangst bevinden zich niet uit de stukken. Dit klacht-onderdeel is daarom ongegrond.

3.15 Over de kosten van het cassatieadvies overweegt de commissie als volgt. Op 30 september 2023 had de uitvoerder al aan de consumenten laten weten dat er nog slechts een klein bedrag resteerde op het kostenmaximum.

Uit het bericht van de externe advocaat van 2 november 2023 blijkt dat dit niet voldoende zou zijn. De kosten voor het cassatieadvies waren daarom hoe dan ook (voor het grootste deel) voor rekening van de consumenten gekomen.

3.16 De uitvoerder heeft zich bereid verklaard om het restant van € 734,84 alsnog te betalen, als de consumenten bewijsstukken (declaraties met bijbehorende specificaties) toesturen. Meer kan van de uitvoerder in dit opzicht niet worden verlangd.

3.17 Ook dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

3.18 Overigens heeft de uitvoerder excuses gemaakt voor het feit dat de reactie op de brief van 4 april 2024 te lang op zich heeft laten wachten. De commissie oordeelt dat dat de te late reactie geen verdere gevolgen heeft gehad voor de rechtspositie van de consumenten. Daarom is het maken van excuses in dit geval voldoende geweest.

Ambtshalve toetsing

3.19 Voor de beoordeling van de klacht zijn de voorwaarden op pagina 6 en pagina 13 van de voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.20 Voldoende is komen vast te staan dat één oorzaak, het conflict met de buren over de erfgrens, heeft geleid tot de verschillende zaken waarvoor de consumenten om rechts-bijstand hebben verzocht. Dit brengt mee dat de uitvoerder voor deze zaken eenmaal het kostenmaximum van € 25.000,- mag hanteren.

3.21 De uitvoerder is alsnog gehouden de consumenten verdere hulp in natura te bieden met betrekking tot het geschil met de buren.

3.22 De consumenten hebben geen recht op schadevergoeding.

3.23 De klacht van de consumenten is gedeeltelijk gegrond. Hun vordering zal worden afgewezen, behalve het deel van de vordering dat ziet op verdere rechtsbijstand in natura.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk af en gedeeltelijk toe. De uitvoerder dient de consumenten alsnog verdere hulp in natura te bieden bij hun geschil met de buren.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden

ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Pagina 6 (dekkingsoverzicht) van de OHRA Polisvoorwaarden RE1809

Buren	die *u* heeft met uw buren, bijvoorbeeld over het *burenrecht*.		*Nederland*	€ 25.000,-	€ 175,-

Pagina 13 van de OHRA Polisvoorwaarden RE1809

U vraagt hulp in meer conflicten

Het kan zijn dat *u* in meer conflicten hulp van *DAS* vraagt. Als deze conflicten dezelfde oorzaak hebben, dan ziet *DAS* deze conflicten als één conflict. Dit betekent bijvoorbeeld dat *u* dan recht heeft op één keer het *kosten-maximum* dat voor dat conflict geldt. Dus niet verschillende keren.