Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0668

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De vraag is of de verzekeraar de aanspraak van de consument op de rechtsbijstandverzekering voor het conflict met de buren over de boom en de hedera mocht afwijzen op grond van artikel 7:942 lid 1 BW. De commissie is van oordeel dat in dit geval het beroep van de verzekeraar op verjaring niet slaagt. De commissie heeft verder geoordeeld dat zij het conflict van de consument met de buren over de bamboe op grond van vraag 6 van haar reglement niet kan behandelen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument (bestaande uit twee delen) en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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 consument heeft een particuliere Rechtsbijstand voor leden van een Bond van FNV Veiligheid-verzekering afgesloten. Op het polisblad staat dat de ingangsdatum 26 juli 2019 is. Het polisblad vermeldt dat de volgende voorwaarden en clausules van toepassing zijn: 1) Rechtsbijstand voor leden v/e Bond van FNV Veiligheid, 2) Algemene Voorwaarden DAS (01-2016) en 3) Clausule Lidmaatschap Nederlandse Politiebond (NPB).

2.2 De consument heeft ergens in september 2019 zijn huidige woning betrokken. Hij is toen gaan verbouwen.

2.3 De consument heeft op 9 augustus 2023 via de website van de verzekeraar een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. Op het meldingsformulier staat het volgende:

> *"(...) In het kort in 2019 een woning gekocht. Korte versie geschil, gaat over begroeiing boom, struik en water gekletter vijver. Geschil is met aangrenzende overburen.*
> *(...)*
> *De overburen hebben 2 bomen circa 4 meter hoog en groeide 2.5 meter mijn tuin in. Ook hadden zei een waterval, die serieus herrie maakt. Ik heb dat toen aangegeven bij hen. Er viel niet mee te praten, zij wilde niets aan passen.*
> *(...)*
> *Ik heb toen gezegd dat het wettelijk ook niet mag die boom en struik. Toen werd ik bedreigd (niet strafrechtelijk) Van ja moest ik doen wat aan die boom. Ik heb in een periode daarna de 2.5 meter gesnoeid wat in mijn tuin was. Dat is gewoon mijn recht. Ik heb de daarop volgende jaren elke keer geprobeerd om hierover te praten. Zij willen niks. De waterval is gestopt omdat dit lekte. Daarna heb ik geprobeerd om contact te maken zij laten mij voor de deur staan. Ook als ik wil melden als ik mijn verjaardag vier. Ik heb een paar keer app contact gehad, alleen zij willen niks. de boom vinden zij prima. Ik heb contact gehad met de wijkagent. Die kan niet veel doen.*
> *(...)*
> *Ik ben niet uit op een conflict, alleen wil ik mij niet in laten groeien en ook die herrie niet.*
> *(...)"*

De vraag 'Wanneer is het geschil ontstaan?' is op het meldingsformulier door de consument beantwoord met '15-5-2020'.

2.4 De verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen met een beroep op verjaring op grond van artikel 7:942 Burgerlijk Wetboek (BW).

2.5 Op 22 augustus 2023 heeft de consument via de website van de verzekeraar een klacht ingediend. Op het klachtformulier staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *In de zomer 2020 ging bij de buren een enorme waterval aan. Toen heb ik gevraagd of die waterval uit kon en zij iets aan die boom wilde doen. Dat wilden allebei niet. De tijd daarna heb ik elke jaar geprobeerd om er iets aan te doen. Met hun in gesprek, wijkagent geïnformeerd. Buurt bemiddeling. Einde inleiding Ik heb 22 augustus 2023 terug gebeld naar Das omdat ik het niet eens was en verbaasd was van de e-mail en het verjaren. Buiten verbaasd dit voelt echt niet goed. Want op deze manier kan je alles met een boom onder verjaring schuiven, omdat een boom misschien 15 jaar nodig heb om te groeien. Ja dan had je ook na 7 jaar kunnen melden, etc. Ik heb het de medewerker uitgelegd. Ik heb ook uitgelegd dat ik jurisprudentie heb opgezocht en dat het niet klopt.*

Hij heeft overleg gepleegd met collega's en hij kon niet afwijken van de eerdere beslissing en verwees mij naar de klachten afhandeling. Hij zei als het conflict begonnen was op 10 augustus 2020 dan was het goed geweest. De medewerkers eiken als meetpunt wanneer ik mijn buurman voor het eerst sprak. Daar ben ik het niet mee eens. Je heb toch niet meteen een conflict. Je gaat eerst in gesprek en nog een paar keer. Heb de datum op u formulier ingevuld op mei 2020. Daar word nu aan vast gehouden. Die had ik ook op dinsdag 8 augustus 2023 kunnen zetten want toen was het conflict echt begonnen. Ik kwam terug van vakantie en er was weer water gekletter. Buren geappt, wat ik terug geappt werd, dan begint er echt een conflict.
(...)
Na het gesprek van vanmiddag denk ik, je kan niet van iemand verwachten dat dat als je er even niet uitkomt meteen het weekend erop een vordering stuurt naar de buren. Zoals gesteld wordt door u medewerker. 1 doet niemand dat 2 er dienen nog een aantal stappen te worden ondernomen voordat de gang naar de rechter wordt gezet. Je kan ook zeggen je neemt de datum van de bemiddeling was niet werkte. Ja, wanneer heb je echt een conflict. Wat is het meetpunt. Als je ziet, die boom moet eigenlijk wat af. Als je het er over heb met je buren. Als je het er nog een keer over heb. Als je bemiddeling inschakelt? Je probeert het toch eerst op te lossen met je buren. Deze stappen heb ik ook gezet. Wijkagent, buurtbemiddeling. Daar gaat tijd overheen. Daar komt bij ik ben helemaal niet uit op een conflict.
(...)
Toen ik mijn buurman sprak in 2020 wist ik niet dat ik rechtsbijstand in ging schakelen. Ook niet toen in buurtbemiddeling inschakelde. Het maakt helemaal niet uit wanneer in mijn buurman heb gesproken.
(...)"

2.6 Op 2 september 2023 heeft de consument de verzekeraar de volgende toelichting gegeven op zijn verzoek om rechtsbijstand:

"(...)
Ik vraag hulp/dekking in het volgende:

• Boom
• Hedra
• Vijverpomp
• Waterval (vervallen, is verwijderd)

"Probleem":
-Boom, De boom is ongeveer 4 meter hoog. Ontneemt mij licht, zonlicht en uitzicht.
-Hedra, Idem, groeit tegen de boom circa 2.5 hoog.
-Vijverpomp, maakt 24 uur per dag watergekletter.
(...)"

Hierbij heeft de consument het volgende overzicht gegeven van de volgens hem relevante feiten:

> *"(...)*
> *- Woning betrokken september 2019.*
> *- Juni 2020 hoorde ik de waterval voor het eerst. (waterval vervallen)*
> *-26 juni 2020 heb ik zelf bomen gesnoied in mijn tuin.*
> *-12 mei 2021 ben ik naar hun toegegaan. buurvrouw gesproken. In de middag kreeg ik discussie met de buurman in de tuin.*
> *- Onbekend 1e keer gevraagd naar de boom nummer achter gelaten. Nooit, gebeld.*
> *- Onbekend 2e ongeveer een maand later de buurman aangesproken toen hij in de tuin liep. Gezegd dat ik de takken aan mijn zijde weg ga halen. (Groeide 2.5 mtr in mijn tuin) '*
> *- onbekend 3e Vroeg ik of de waterval 'savonds en s'nachts uit kon. Wilde zij niet.*
> *- 8-03-2022 gebeld met de wijkagent*
> *- 26-07-2022 gebeld met beterburen.nl*
> *- 27-07-2022 Buren belde mij, gesprek gehad, dat de waterval. Deze ging weg. De boom wilde zij niets aan doen.*
> *- 5 augustus 2023 vijverfilter hoorde ik dat het eerst.*
> *- 9 augustus 2023 geappt met de buren. Zij wilde niets aanpassen.*
> *(...)"*

2.7 De verzekeraar heeft per brief van 25 september 2023 gereageerd op de klacht van de consument. De verzekeraar heeft de consument bericht dat hij geen rechtsbijstand zal krijgen in zijn conflict over de boom en de hedera, maar wel in zijn conflict over de vijverpomp, mits die vijverpomp geplaatst is in de afgelopen 3 jaar.

2.8 Nadat de consument op 28 september 2023 via de website van de verzekeraar opnieuw aandacht had gevraagd voor zijn klacht, heeft de verzekeraar in zijn brief van 5 oktober 2023 een definitief standpunt ingenomen over het conflict met de buren over de boom en de hedera. Daarin staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Na lezing van uw klacht heb ik de heer mr. [naam van een medewerker van de verzekeraar] (Specialist Kwaliteit) gevraagd om uw klacht te beoordelen. In het kader van die beoordeling heeft hij u gebeld, maar hij kon u helaas niet bereiken.*
>
> *Op basis van de herbeoordeling wijs ik uw klacht af. Dit licht ik graag toe.*
> *(...)"*

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de verzekeraar dekking verleent voor het conflict met de buren over de boom en de hedera. Het is volgens de consument onredelijk en onhaalbaar dat de verzekeraar een beroep mag doen op artikel 7:942 lid 1 BW.

In de beleving van de consument is het zeer redelijk als je er eerst zelf met je buren probeert uit te komen. De behoefte aan rechtsbijstand is er pas sinds augustus 2023 toen de consument de zaak bij de verzekeraar had gemeld. De consument geeft aan dat hij, toen hij de buurman in 2020 sprak, niet wist dat hij de rechtsbijstandverzekering zou inschakelen.

2.10 De consument vindt dat de verzekeraar ten onrechte hamert op de door de consument opgegeven datum 15 mei 2020. De consument legt uit dat hij dat hij deze datum zomaar heeft ingevuld. Hij moest wat invullen omdat het webformulier anders niet werd verzonden. Hij wilde eigenlijk helemaal geen datum invullen.

2.11 De consument legt uit dat hij op 12 mei 2021 in de tuin van de buren heeft gestaan en met hen gesproken heeft over de boom en de waterval. Pas toen werd het de consument duidelijk dat zij niets aan de boom gingen doen en dat er conflict aankwam. Pas toen was het voor de consument duidelijk dat er mogelijk rechtsbijstand aan te pas zou komen.

2.12 De consument legt uit waarom hij niet meteen contact met de verzekeraar heeft opgenomen. Hij wist dat er eerste andere stappen moesten worden gezet, zoals bijvoorbeeld het betrekken van de wijkagent en buurtbemiddeling. Het was bovendien coronatijd, de consument was ziek, en hij houdt niet van conflicten.

2.13 De consument geeft aan dat hij niet over bewijsstukken beschikt. Hij beschikt alleen over een opname van het gesprek van 12 mei 2021.

2.14 De consument vindt het verjaringsverweer van de verzekeraar onredelijk omdat het hier om een boom gaat, die jaren nodig heeft om te groeien en overlast te veroorzaken. Hiervan geeft de consument het volgende voorbeeld: “Stel ik zie de buurman met een klein kerstboompje, dat moet je de verzekering al in kennis stellen anders is het verjaard”.

2.15 De consument geeft in het tweede deel van zijn repliek aan dat de buren begin zomer 2023 een bamboe hebben geplant zonder toestemming van hem. Omdat enkele sprieten van de bamboe begin september 2023 ongeveer 2.50 meter hoog zijn geworden, maakt de consument zich zorgen over wat er gaat gebeuren als het voorjaar wordt. Hij wil geen bamboe van meters hoog op de erfgrens.

Het verweer

2.16 De verzekeraar voert de volgende verweren aan. Hij handhaaft het standpunt dat de aanspraak op de rechtsbijstand ten aanzien van de boom en de hedera is verjaard.

2.17 De verzekeraar wijst erop dat de consument heeft opgegeven dat zijn conflict op 15 mei 2020 is ontstaan. Hij heeft meer dan drie jaar daarna aanspraak op rechtsbijstand gemaakt. Dat is te laat. De verzekeraar wijst op art. 7:942 BW. De verzekeraar legt uit dat toen de consument in 2019 zijn woning kocht, er met betrekking tot de boom en de hedera al sprake was van een situatie die in strijd is met het burenrecht.

De consument zelf heeft omschreven dat de boom toen 15 jaar oud en ongeveer 4 meter hoog was. De hedera groeide tot 2,5 meter.

2.18 De verzekeraar wijst erop dat de consument in zijn klachtschrift heeft vermeld: "*In de zomer 2020 ging bij de buren een enorme waterval aan. Toen heb ik gevraagd of die waterval uitkon en zij iets aan die boom wilde doen. Dat wilden allebei niet.*" De verzekeraar ziet de opgave van 15 mei 2020 als een specificatie van 'in de zomer 2020'. De verzekeraar betwist dan ook dat de consument de datum van 15 mei 2020 zomaar heeft ingevuld. Die stelling past niet bij zijn schademelding en evenmin bij zijn daaropvolgende klachtmelding van 22 augustus 2023. De verzekeraar wijst in dit verband op de informatieverplichting die volgt uit art. 7:941 lid 2 BW.

2.19 De verzekeraar vindt dat de consument vrijpostig omgaat met het ontstaansmoment met het conflict door nu de stelling in te nemen dat hij 12 mei 2021 had moeten invullen op het meldingsformulier. Bewijs daarvan ontbreekt volgens de verzekeraar.

2.20 Verder voert de verzekeraar aan dat het conflict met de buren over de bamboe nog niet eerder bij hem is gemeld. Het is niet bekend of er sprake is van een conflict over de bamboe. De consument kan een rechtshulpverzoek bij de verzekeraar indienen als er sprake is van een conflict waarna de verzekeraar zal beoordelen of voor dat conflict dekking kan worden geboden. Wel maakt de verzekeraar alvast een voorbehoud omdat hij in het dossier over de vijverpomp een e-mail van de consument van 19 oktober 2023 heeft aangetroffen waaruit is af te leiden dat de bamboe, anders als de consument in de repliek heeft vermeld, in 2022 is geplant. Ook hier geeft de consument geen eenduidige informatie. De verzekeraar voert daarom aan dat hij in elk geval niet kan afgaan op hetgeen de consument meldt. Het ligt op de weg van de consument om de verzekeraar juist en volledig te informeren over het conflict waarop het rechtshulpverzoek ziet.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De commissie beoordeelt eerst of de klachten van de consument behandelbaar zijn op grond van het reglement. In zijn repliek heeft de consument zijn klacht aangevuld en dekking gevorderd voor het conflict met de buren over de bamboe. Op grond van vraag 6 van het reglement kan de commissie een klacht pas behandelen als de klacht is voorgelegd aan de financiële dienstverlener en de interne klachtprocedure is doorlopen. Niet is gebleken dat de consument het conflict over de bamboe bij de verzekeraar heeft gemeld en dat de verzekeraar daarover een standpunt heeft ingenomen. Gelet hierop kan de commissie de klacht die ziet op het conflict met de buren over de bamboe niet behandelen.

3.2 Dit betekent dat de commissie alleen kan beoordelen of de aanspraak van de consument op rechtshulp voor het conflict met de buren over de boom en hedera is verjaard op grond van artikel 7:942 lid 1 BW.

Het juridisch kader

3.3 Op grond van artikel 7:942 lid 1 BW verjaart een rechtsvordering tegen een verzekeraar tot het doen van een uitkering door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Deze verjaringstermijn van drie jaren vangt aan zodra aan twee cumulatieve vereisten is voldaan: 1) er moet sprake zijn van een opeisbare vordering en 2) de consument moet met de opeisbaarheid van de vordering bekend zijn. De bewijslast dat sprake is van verjaring ligt bij de verzekeraar.

3.4 Wat betreft het vereiste 'opeisbare vordering' overweegt de commissie dat eerst wanneer de behoefte aan rechtsbijstand voor een verzekerde duidelijk is geworden, sprake is van een opeisbare vordering onder de rechtsbijstandverzekering.

3.5 Voor de toepassing van het bekendheidsvereiste van art. 7:942 lid 1 BW kan aansluiting worden gezocht bij de rechtspraak van de Hoge Raad over de verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 BW, waarin is bepaald dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade dan wel het enkele vermoeden welke persoon voor de schade aansprakelijk is, niet volstaat. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen.[1]

Beoordeling

3.6 De commissie overweegt als volgt.

De verzekeraar komt geen beroep toe op verjaring

3.7 De verzekeraar heeft aangevoerd dat het conflict over de boom en de hedera op 15 mei 2020 is ontstaan. De consument heeft dit opgegeven op het meldingsformulier. De consument stelt zich op het standpunt dat pas veel later behoefte was aan rechtsbijstand.

3.8 De commissie stelt voorop dat zij het standpunt van de verzekeraar niet onredelijk vindt. De consument heeft zelf opgegeven dat het conflict met zijn buren op 15 mei 2020 is ontstaan.

[1] Zie onder meer Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603, overweging 3.3.2. Zie ook M.L. Hendrikse, in *Verzekeringsrecht* (R&P nr. VR2) 2023/12.2.

3.9 De commissie is desalniettemin van oordeel dat de verzekeraar, in het licht van de latere, gemotiveerde betwisting van de consument, niet voldoende heeft onderbouwd dat de datum 15 mei 2020 ook echt de datum is waarop het conflict over de boom en de hedera en de behoefte aan rechtsbijstand is ontstaan. Niet uit te sluiten is dat de consument ten tijde van de schademelding inderdaad, puttend uit zijn geheugen, *geschat* heeft wanneer het conflict is ontstaan. Daarnaast heeft de consument een punt waar hij aanvoert dat er rekening mee moeten worden gehouden dat de consument geprobeerd heeft er eerst zelf uit te komen met de buren. Het kan zo zijn dat het conflict niet op 15 mei 2020, maar enige tijd later in de zomer van 2020, bijvoorbeeld in de tweede helft aan augustus, *daadwerkelijk* vorm heeft gekregen.

3.10 De commissie wijst erop dat de consument er in de stukken in het dossier gewag van heeft gemaakt dat hij geprobeerd heeft het conflict op te lossen door bepaalde derden erbij te betrekken. De consument heeft de wijkagent en buurtbemiddeling genoemd (zie nr. 2.5 hiervoor). Hoewel de informatie daarover in het domein van de consument ligt, had het in dit geval op de weg van de verzekeraar - als professionele partij waarop de bewijslast aangaande verjaring rust - gelegen om nadere vragen te stellen. Informatie hierover zou immers licht kunnen schijnen op het ontstaansmoment van het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand. Niet is gebleken dat de verzekeraar dit heeft gedaan. De commissie beschikt in elk geval niet over stukken waaruit dit blijkt. De verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid ook geen beroep gedaan op het niet aanleveren van bepaald(e) documentatie/bewijsmateriaal door de consument. Wel maakt de commissie uit de brief van de verzekeraar van 5 oktober 2023 op dat de verzekeraar na 28 september 2023 nog een poging heeft gedaan om de consument in het kader van de herbeoordeling te bellen. Hoewel de verzekeraar de consument toen niet heeft kunnen bereiken, is hij toen toch overgegaan tot het innemen van een definitief standpunt.

3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat het beroep van de verzekeraar op verjaring niet slaagt. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal daarom verder onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie:
- beslist dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is voor zover die betrekking heeft op het conflict met de buren over de bamboe;
- beslist dat de verzekeraar het conflict met de buren over de boom en de hedera alsnog, met inachtneming van de van toepassing zijnde voorwaarden, in behandeling moet nemen;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 2022, 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 het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtprocedure doorlopen.
(...)

De interne klachtprocedure is de eigen klachtprocedure van de financiële dienstverlener. Als u en de financiële dienstverlener de klacht in de interne klachtprocedure samen kunnen oplossen, dan hoeft u niet meer naar Kifid.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:941 Burgerlijk Wetboek

2. De verzekeringnemer en de tot uitkering gerechtigde zijn verplicht binnen redelijke termijn de verzekeraar alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen.

Artikel 7:942 Burgerlijk Wetboek

1. Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.