Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0969

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. P. Neijt, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2 en tezamen te noemen de consumenten.
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een conflict met hun zoon. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtshulp afgewezen, omdat het conflict voorzienbaar was en om die reden niet is verzekerd. De consumenten betwisten dit. Gelet op de omstandigheden van het geval is de commissie van oordeel dat het conflict voorzienbaar was en dat de consumenten dat hadden moeten weten. De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

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 en de klachtbrief van hun vertegenwoordiger; 2) de aanvullende stukken van de vertegenwoordiger van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de vertegenwoordiger van de consumenten en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 oktober 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. A. Heijink, advocaat, verder te noemen de vertegenwoordiger. Namens de uitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 3], beleidsjurist, de heer [naam 4], senior juridisch medewerker en mevrouw [naam 5], senior juridisch medewerker.

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 Consument 1 heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de verzekering, met de module 'Verkeer & voertuigen' gesloten. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier versie 2', verder te noemen de voorwaarden, van toepassing. De relevante artikelen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consumenten hebben hun woning en het erf in 2007 aan hun zoon en schoondochter verkocht. Daarbij is afgesproken dat de consumenten tot hun dood in de woning konden blijven wonen. De consumenten en de zoon en zijn gezin hebben sindsdien de gesplitste woning bewoond; de consumenten op nummer 17 en de zoon en zijn gezin op nummer 17a.

2.3 Tussen consument 1 en de zoon is vervolgens regelmatig sprake geweest van onenigheid over meerdere zaken. Uit de door de vertegenwoordiger overgelegde stukken blijkt dat consument 1 en de zoon op 3 oktober 2020 met elkaar afspraken hebben gemaakt over onder andere de volgende punten:

> *" - [naam van de zoon] is klaar met bedreigen van zijn vader*
> *- Dit is over en weer*
> *(...)*
> *- Er wordt over en weer post bij elkaar in de brievenbus gestopt als dit voor de ander bestemd is*
> *(...)*
> *- Afspraak is dat er niets meer van elkaar vernield wordt*
> *(...)*
> *- [naam van consument 1] gaat camera's ophangen*
> *- Is door de politie gewaarschuwd dat er geen misbruik van gemaakt mag worden*
> *- De kinderen van [naam van de zoon en zijn vrouw] worden niet belemmerd in contact met opa en oma*
> *(...)*
> *- Doel is om vanaf vandaag de gemoederen rustig te houden*
> *- Respect voor elkaar te hebben*
> *- En elkaar met rust te laten zodat een ieder met plezier kan wonen*
> *- We gaan positief uit elkaar en gaan beginnen om weer goedemorgen tegen elkaar te zeggen"*

2.4 Met ingang van 1 juni 2021 hebben de consumenten de dekking van de verzekering uitgebreid met de module 'Consument & wonen'.

2.5 Op 19 juni 2021 kreeg de zoon ruzie met het personeel van een installatiebedrijf dat in opdracht van de consumenten zonnepanelen op de woning kwam plaatsen.

Volgens een medewerker van het bedrijf heeft de zoon hen bedreigd en geprobeerd om met gereedschap naar consument 1 te gooien. Uiteindelijk hebben de medewerkers van het installatiebedrijf de zoon vastgehouden, waarna de politie is gebeld.

2.6 De volgende dag, op 20 juni 2021, is de kwestie verder geëscaleerd. Volgens de vertegenwoordiger werd consument 1 door de zoon met een schep op zijn rug geslagen, waardoor hij naar het ziekenhuis moest voor behandeling. In de dagvaarding staat dat het juist consument 1 was die zijn zoon had aangevallen. Wat hiervan ook zij, vast staat dat consument 1 zijn zoon in aanwezigheid van de politie heeft bedreigd. Hij is hiervoor aangehouden en veroordeeld tot een voorwaardelijke straf.

2.7 De burgemeester heeft geprobeerd om te bemiddelen in het conflict. Gelet op de ernst van de situatie, heeft de burgemeester de zoon geadviseerd om met zijn gezin ergens anders te gaan wonen. De zoon heeft hieraan gehoor gegeven door met zijn gezin tijdelijk hun intrek te nemen in een vakantiewoning.

2.8 Consument 1 heeft op 2 augustus 2021 bij de politie aangifte van diefstal en vernieling gedaan. Tegenover de verbalisant heeft consument 1 onder meer het volgende verklaard:

> *"Ik heb heel veel onenigheid gehad met mijn zoon genaamd [naam van de zoon]. [voornaam van de zoon] woonde tot voor kort samen met zijn vrouw [naam van de schoondochter] aan de [voormalige adres]. (...).*
>
> *Op zaterdag 24 juli 2021 (...) zag ik dat [naam van de schoondochter] samen met een paar meisjes de omheining om mijn grasland aan het wegnemen waren en aan het vernielen waren. (...) Ik heb er op dat moment niets van gezegd omdat ik bang was dat het weer zou escaleren. Ik heb onlangs al een dagje in een cel doorgebracht en dat wil ik niet nog een keer meemaken.*
>
> *(...)*
>
> *Ik wil dat [naam van de zoon] en [naam van de schoondochter] de omheining herstellen en weer terugplaatsen. Ik kan nu op dat weiland geen dieren neerzetten omdat zij zo weg kunnen lopen. Ik weet niet hoeveel de schade hieraan bedraagt."*

2.9 De zoon en de schoondochter hebben de consumenten in het najaar van 2022 in kort geding gedagvaard en de rechter verzocht de consumenten te veroordelen om hun woning en perceel te verlaten en hen te verbieden hier nog terug te keren. De rechter heeft de vordering na de mondelinge behandeling van de zaak op 4 oktober 2022 afgewezen.

2.10 De consumenten hebben de uitvoerder verzocht om de kosten van de vertegenwoordiger voor rechtshulpverlening in de procedure te vergoeden. Per e-mail van 19 september 2022 heeft de uitvoerder het verzoek om rechtshulp afgewezen, omdat het conflict niet onder de dekking van de verzekering valt. Volgens de uitvoerder is het conflict al voor de uitbreiding van de dekking van de verzekering met de module Consument & wonen ontstaan.

Gelet op de verschillende aanvaringen met de zoon, hadden de consumenten op 1 juni 2021 bij het uitbreiden van de dekking van de verzekering met de module Consument & wonen redelijkerwijs kunnen beseffen dat er een conflict zou kunnen ontstaan. Daarnaast heeft de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand afgewezen, omdat consument 1 zich schuldig had gemaakt aan bedreiging en mishandeling. De verzekering biedt geen dekking in geval een conflict ontstaat door, of het gevolg is van iets wat de verzekerde met opzet doet of juist niet doet.

2.11 De vertegenwoordiger heeft de uitvoerder bij brief van 18 januari 2023 verzocht om het ingenomen standpunt in heroverweging te nemen. Per e-mail van 26 januari 2023 heeft de uitvoerder opnieuw het standpunt ingenomen dat het conflict voorzienbaar was. Ook de klacht die de consumenten vervolgens hebben ingediend, heeft niet tot een ander resultaat geleid; als reactie op de klacht heeft de uitvoerder bij brief van 28 maart 2023 het afwijzende standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.12 De consumenten vinden dat de uitvoerder hun verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Zij vorderen dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het gemelde conflict en de gemaakte kosten van € 6.806,36 vergoedt. Daarnaast vorderen de consumenten over dit bedrag de wettelijke rente vanaf 21 oktober 2022 en een vergoeding van de kosten van rechtsbijstand in de procedure bij Kifid, zijnde een bedrag van € 735,- excl. btw.

2.13 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun vordering de volgende argumenten aangevoerd.

2.14 De consumenten betwisten dat het conflict al bestond voor de uitbreiding van de dekking van de verzekering met de module Consument & wonen. Het klopt dat tussen consument 1 en de zoon al gedurende enige jaren onenigheid bestond, maar de werkelijke aanleiding voor het conflict waarvoor zij om rechtsbijstand hebben verzocht, is gelegen in het incident dat plaatsvond op 19 en 20 juni 2021. Daarnaast zijn de consumenten pas in het najaar van 2022 geconfronteerd met de mededeling van hun zoon dat zij streefden naar een ontruiming / beëindiging van het gebruiksrecht van de woning.

2.15 De eerdere conflicten gingen tussen consument 1 en de zoon. Consument 2 is niet eerder bij een conflict betrokken geweest. Zij hoefde er dan ook geen rekening mee te houden dat zij betrokken zou raken in een van deze conflicten. Consument 2 was in zoverre slechts toeschouwer / passief betrokken bij een conflict tussen consument 1 en hun zoon. Pas op het moment dat consument 2 werd gedagvaard, raakte zij actief betrokken bij het conflict.

Het verweer

2.16 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of het gemelde conflict tussen de consumenten en hun zoon onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden zijn daarbij leidend.

3.2 In artikel 6.1 van de voorwaarden staat bij het eerste opsommingsteken dat de verzekering geen dekking biedt als het conflict is ontstaan voordat de verzekerde de verzekering afsloot of als de gebeurtenis die voor het conflict zorgde, heeft plaatsgevonden voor de ingangs-datum van de verzekering. Dit geldt ook als de verzekerde de dekking van de verzekering tussentijds wijzigt. Bij het tweede opsommingsteken van artikel 6.1 staat dat de verzekering daarnaast geen dekking biedt als de verzekerde bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering had kunnen beseffen dat het conflict kon ontstaan. Een gebeurtenis is volgens de voorwaarden iets dat gebeurt en voor een of meer conflicten zorgt. Een reeks gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben, of een reeks gebeurtenissen met dezelfde oorzaak of aanleiding, geldt volgens de voorwaarden als één gebeurtenis.

3.3 De uitvoerder heeft onder meer aangevoerd dat de verstoorde relatie tussen consument 1 en de zoon al bestond op het moment dat de verzekering op 1 juni 2021 werd uitgebreid met de module Consument & Wonen. Hetgeen in het verleden plaatsvond en aanleiding was voor de diverse confrontaties, heeft zich voorgedaan voorafgaand aan het uitbreiden van de dekking van de verzekering met de module Consument & wonen. Verder voert de uitvoerder aan dat de verschillende escalaties tussen consument 1 en de zoon moeten worden gezien als een reeks van gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben. De eerste gebeurtenis heeft in dat geval plaatsgevonden voor uitbreiding van de dekking van de verzekering op 1 juni 2021.

3.4 De commissie overweegt dat uit de overgelegde stukken niet duidelijk blijkt op welk moment en om welke reden de ruzie tussen consument 1 en de zoon is ontstaan. Vast staat echter dat tussen consument 1 en de zoon (ruim) voor de uitbreiding van de dekking van de verzekering al sprake was van onenigheid over verschillende zaken. Dat de ruzie ernstig was, blijkt onder meer uit de overgelegde notitie van het overleg van de familie op 3 oktober 2020; er was sprake van het vernielen van elkaars spullen en bedreigingen over en weer.

De commissie volgt de uitvoerder in zijn standpunt dat de verstoorde relatie tussen consument 1 en de zoon (hierna: de ruzie) moet worden gezien als de gebeurtenis in de zin van de voorwaarden en dat het conflict waarvoor de consumenten om rechtsbijstand hebben verzocht, veroorzaakt is door de ruzie. Nu de ruzie (de gebeurtenis) dateert van voor de uitbreiding van de dekking van de verzekering, valt het door de consumenten gemelde conflict over de woning niet onder de dekking van de verzekering.

3.5 De vertegenwoordiger heeft op dit punt nog aangevoerd dat het voor consument 2 niet voorzienbaar was dat zij actief betrokken zou raken bij een conflict. Dat consument 2 niet eerder actief betrokken was bij het conflict tussen consument 1 en de zoon, leidt niet tot een ander oordeel. Omdat er op grond van het eerste opsommingsteken van artikel 6.1. van de voorwaarden al geen dekking is, kan in het midden blijven of consument 2 bij het wijzigen van de verzekering had kunnen beseffen dat het conflict over de woning kon ontstaan. Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de naam van consument 2 in de overgelegde notities van de overleggen tussen de familieleden wordt genoemd. Hoewel de ruzie vooral ging tussen consument 1 en de zoon, was consument 2 ten tijde van de wijziging al met de ruzie tussen haar echtgenoot en haar zoon bekend. Daarmee had ze kunnen beseffen dat het conflict over de woning door de ruzie kon ontstaan.

Conclusie

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen. De uitvoerder is niet gehouden om de gemaakte advocaat-kosten te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen. Hetgeen verder door partijen is aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en kan daarom onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 6.1 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 oktober 2023, 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 de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2

6.1 Welke situaties zijn niet verzekerd?

De volgende situaties zijn niet verzekerd:
• Als het conflict ontstond voor u de verzekering afsloot. Of als de gebeurtenis die zorgde voor het conflict, gebeurde voor u de verzekering afsloot. Dit geldt ook als u tussentijds de dekking of verzekerde kosten wijzigt.
• Als u bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering had kunnen beseffen dat het conflict kon ontstaan.
• U meldt een conflict nadat de verzekering is gestopt.
• Als u iets doet wat niet mag en u weet of kon weten dat daardoor een conflict kan ontstaan.
• U geeft zonder onze toestemming een andere deskundige opdracht om uw conflict te behandelen.
• U meldt het conflict zo laat, dat de behandeling voor ons moeilijker wordt of dat dit onze kosten verhoogt.
• Het minimaal belang van het conflict is kleiner dan het bedrag dat op de polls staat. Rente of andere kosten worden niet meegerekend. Voor schade in het verkeer en voor strafzaken geldt geen minimum belang.
• U heeft geen woonadres in Nederland.
• Als u fraudeert.

Wat bedoelen we met ...?

Gebeurtenis
Een gebeurtenis is iets dat gebeurt en zorgt voor een of meer conflicten.

Een reeks gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben, of een reeks gebeurtenissen met dezelfde oorzaak of aanleiding, zien wij als één gebeurtenis.