Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-679
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering, klacht over kostenmaximum. De Commissie is van oordeel dat sprake is van een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit één gebeurtenis, zodat Verzekeraar volgens de verzekeringsvoorwaarden slechts eenmaal verplicht is het maximum van € 25.000,00 voor externe kosten beschikbaar te stellen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij overgelegde bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar.

In de verzekeringsvoorwaarden versie PB 0106 CR01 is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**4 Het verzekerde risico, de gebeurtenis en de aanspraak op rechtsbijstand***
4.1
Verzekerd is het risico dat een verzekerde in een geschil moet voorzien in een eigen behoefte aan rechtsbijstand ten gevolge van een gebeurtenis, mits voldaan wordt aan beide onderstaande voorwaarden, [namelijk dat]:
- de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand zich voordoen gedurende de looptijd van de verzekeringsdekking;
[…]

4.2
Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil. In geval van het verhaal van schade is het schadeveroorzakende voorval de gebeurtenis. Een gebeurtenis waarvan de verzekerde niet op de hoogte was en ook niet op de hoogte behoefde te zijn, kan niet worden aangemerkt als de oorzaak van het geschil. Bij twijfel is het aan de verzekerde dit aan te tonen.

4.3
Een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis worden beschouwd als één geschil.
[…]
7 De kosten van rechtsbijstand
7.1
Behoudens het bepaalde in art. 7.2 komen voor vergoeding in aanmerking:
[…]
b. de navolgende externe kosten:
- de honoraria en verschotten, voorzover die in het algemeen als gebruikelijk worden beschouwd, van de externe deskundigen, die door DAS worden ingeschakeld;
[…]

7.3
Niet voor vergoeding in aanmerking komen de kosten:
a. die beneden het overeengekomen eigen risico blijven;
b. die het overeengekomen verzekerde kostenmaximum per geschil te boven gaan.
[…]

11 Verplichtingen van verzekerde
11.1
Een verzekerde die een beroep op de verzekering wil doen, meldt zijn verzoek zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de gebeurtenis aan bij DAS."

2.2 Op het polisblad met ingangsdatum van 1 juli 2009 is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"Externe kosten : EUR 25.000,00
Eigen bijdrage advocaatkosten : EUR 110,00"

2.3 Consument heeft op 7 maart 2008 een koop-/aannemingsovereenkomst gesloten voor de bouw van een woning. Op 17 juni 2010 is de woning opgeleverd. Daarbij heeft Consument een aantal gebreken geconstateerd, waaronder aan het verwarmingssysteem. Consument heeft vervolgens op 18 juli 2011 het geschil met (de rechtsvoorganger van) de project-ontwikkelaar aanhangig gemaakt bij de Raad van Arbitrage voor de Bouw (hierna: RvA) en herstel gevorderd van onder meer de verwarmingsinstallatie en de WTW-installatie.

2.4 Op 16 juni 2012 heeft Consument een factuur ontvangen van het energiebedrijf 1 waartegen Consument zijn bezwaren heeft geuit onder meer in de brief van 11 september 2012. Het energiebedrijf 1 heeft per brief van 22 oktober 2012 de vragen van Consument beantwoord en gereageerd dat hij de procedure bij de RvA afwacht, maar dat het energiebedrijf 1 niet gebonden is aan een uitspraak van deze arbiter omdat hij geen partij is bij het geding. Voor klachten over het energiebedrijf 1 moet Consument zich wenden tot de geschillencommissie Energie en Water. Het energiebedrijf heeft Consument verzocht om zo spoedig mogelijk tot betaling over te gaan. Op 6 november 2012 is het geschil met het energiebedrijf 1 door Consument gemeld bij Verzekeraar:

"Op 16 juni 2012 heb ik een nota van [het energiebedrijf 1] (dochteronderneming van [de projectontwikkelaar]) ontvangen voor de levering van verwarming en koeling voor het jaar 2010. […] Deze nota verbaast mij, omdat de verwarming en de koeling destijds niet heeft gewerkt. Na vele klachten heeft [het energiebedrijf 1] de motor die voor de levering van warmte en koeling moest zorgen destijds vervangen. Dit mocht echter niet baten. Hierna heeft [het energiebedrijf 1] ons letterlijk en figuurlijk in de kou gelaten. […] Wij hadden geen verwarming. Wij hebben een elektrische kachel moeten kopen en gebruiken. Na lang aandringen is vervolgens de printplaat van de verwarmingsinstallatie vervangen. Dit mocht echter ook niet baten. Na vele klachten en nadat de zaak was voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Bouw is op 13 februari 2012 de installatie drastisch gewijzigd (onder meer de software is vervangen). Vanaf deze datum hebben wij verwarming. Nu is er een nota gestuurd voor iets (product: verwarming en koeling) dat niet is geleverd.

Ook de dienstverlening (storingen werden niet verholpen) was erg slecht. Bovendien heeft [het energiebedrijf 1] bij brief van 18 juli 2011 medegedeeld dat de prijs vanaf 1 juli 2011 (dus met terugwerkende kracht) met 10,6% is verhoogd, terwijl de storing aan de levering van warmte en koeling niet was verholpen. Ook op mijn bezwaar van 28 juli 2011 tegen deze prijsverhoging is nimmer gereageerd. Op 17 januari 2012 is er een compensatie […] (onder finale kwijting) aangeboden, echter deze compensatie staat niet in verhouding met de geleden schade en daarom is die tot op heden ook niet geaccepteerd. […] Verder wil ik opmerken dat op 17 juni 2010 onze nieuwe woning in kwestie casco is opgeleverd en dat wij op 3 november 2010 deze woning hebben betrokken. Derhalve heeft de nota betrekking op een periode van 2 maanden en dat is erg hoog."

2.5 Verzekeraar heeft een dossier voor deze zaak aangelegd en geregistreerd onder nummer [nummer I]. Een jurist van Verzekeraar heeft per brief van 15 november 2012 de juridische positie van Consument geanalyseerd en per brieven van 4 januari 2013 en 28 maart 2013 het energiebedrijf 1 aangeschreven over de hoge energierekeningen.

2.6 De RvA heeft op 4 juli 2013 een arbitraal vonnis gewezen.

2.7 Consument heeft zich vervolgens aangesloten bij een collectief van belanghebbenden. Verzekeraar heeft die zaak geregistreerd onder nummer [nummer II] en dat dossier uitbesteed aan een advocaat.

2.8 Consument heeft de projectontwikkelaar op 28 december 2015 voor de diverse gebreken aan de woning gedagvaard. In het vonnis van de Rechtbank [locatie] van 8 november 2017 is het volgende opgenomen:

*"**3. Het geschil***
[…]
3.2. [Consument] heeft het volgende aan zijn vordering ten grondslag gelegd. Sinds de oplevering vertoont de woning gebreken. De gebreken/klachten waar [Consument] mee te heeft bestaan uit:
A. een disfunctionerend verwarmingssysteem met dito installaties (vergelijk: stadsverwarming), dat zomers gebruikt wordt voor "koeling" en dat tevens zorg draagt voor de warm tapwatervoorziening, echter op ontoereikende wijze. Dit is een gebrek dat naast gederfd woongenot en (bij gebrek aan een oplossing) waardevermindering vorm van de woning, tevens leidt tot extreem hoge energierekeningen welke ook weer een van schade opleveren;
[…]
J. fout bij de bouw voor de woningen aan de [naam straat] ten aanzien van de WTW-installatie (o.a. opbouw koven ventilatie);
[…]
M. te hoge energiekosten door ongebruikelijke hoge energierekeningen.
[…]

4. De beoordeling

[…]

Ad A) verwarmingssysteem

4.4. Dit gebrek (niet of niet voldoende werkende verwarmingsinstallatie) is onderdeel geweest van het geschil dat [Consument] aanhangig heeft gemaakt bij de RvA. […] De rechtbank stelt vast dat van het arbitrale vonnis van 4 juli 2013 tussen [Consument] en [de rechtsvoorganger van de projectontwikkelaar] gewezen geen vernietiging noch herroeping is gevorderd. Dat betekent dat het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan en ook in deze procedure bindende kracht heeft tussen [Consument] en [de projectontwikkelaar] als rechtsopvolger van [X]. In het arbitrale vonnis is overwogen dat het verwarmingssysteem tijdens de procedure is hersteld. De vanwege gederfd woongenot gevorderde schadevergoeding is vervolgens afgewezen. Deze beslissing van de RvA over de verwarmingsinstallatie ziet op de rechtsbetrekking die in onderhavige rechtbankprocedure onderwerp van beoordeling is.

4.5. [Consument] heeft zich in deze procedure […] op het standpunt gesteld dat in het arbitrale vonnis ten onrechte is vermeld dat de verwarmingsinstallatie tijdens die procedure is hersteld. De rechtbank gaat daaraan voorbij, nu ook dit onderdeel van het arbitrale vonnis partijen bindt en het gezag van gewijsde eraan in de weg staat dat [Consument] in deze rechtbankprocedure opnieuw het functioneren van het verwarmingssysteem aan de orde kan stellen. [Consument] heeft niet onderbouwd dat de klachten die hij in deze procedure aan de orde stelt van een andere orde zijn dan de klachten waarover de RvA geoordeeld heeft. […]

4.6. Het voorgaande leidt ertoe dat [Consument] ter zake van het verwarmingssysteem niet-ontvankelijk is.

[…]

Ad M) hoge energiekosten

4.18. De hoge energiekosten zijn het gevolg van het disfunctioneren van het verwarmingssysteem, aldus [Consument]. Nu het disfunctioneren van het verwarmingssysteem en het daaruit vloeiende energieverbruik onderdeel is geweest van het geschil dat [Consument] aanhangig heeft gemaakt bij de RvA, en de vordering van [Consument] op dit onderdeel in die procedure afgewezen is, is [Consument] in zijn vordering op de gronden als hiervoor onder 4.4 — 4.6 overwogen, eveneens niet-ontvankelijk."

2.9 Op 8 maart 2018 ontving Consument een aanmaning van het energiebedrijf 2 (de opvolger van het energiebedrijf 1 dat in augustus 2013 al failliet was gegaan). Consument heeft daarom weer een verzoek om rechtsbijstand gedaan bij Verzekeraar. Volgens Consument ging het om een nieuw geschil waarvoor een tweede kostenmaximum geldt.

Verzekeraar heeft laten weten dat het geschil met het energiebedrijf 2 onderdeel uitmaakte van het al aangemelde verzoek om rechtsbijstand uit 2012.

2.10 Consument heeft per brief van 6 november 2018 een klacht ingediend bij Verzekeraar. Per brief van 14 januari 2019 is door Verzekeraar op de klacht gereageerd. Verzekeraar heeft het standpunt gehandhaafd dat er sprake is van één feitencomplex. Wanneer er volgens Verzekeraar sprake is van een oorzaak of feitencomplex waar alle opvolgende geschilpunten uit voortvloeien, houdt Verzekeraar conform de verzekeringsvoorwaarden één dossier en daarom ook één extern kostenmaximum aan.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt erover dat Verzekeraar het kostenmaximum van € 25.000,00 slechts eenmaal toepast, terwijl sprake is van twee verschillende gebeurtenissen en geschillen die niet met elkaar samenhangen, namelijk het geschil met de projectontwikkelaar over de oplevering en de gebreken aan de woning en het geschil met (de opvolger van) het energiebedrijf over de geleverde energie en de hoge rekeningen (het leveringscontract). Er is dus sprake van twee verschillende partijen waartegen twee verschillende procedures moeten worden gevoerd.

3.2 Consument vordert dat Verzekeraar de externe kosten tot tweemaal het maximum van € 25.000,00, dus totaal € 50.000,00, op zijn zaak vergoedt.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen discussiëren allereerst over de vraag welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. Volgens Consument heeft hij het geschil met (de rechtsopvolger van) het energiebedrijf in november 2012 gemeld en zijn de verzekeringsvoorwaarden van toepassing die toen golden. Verzekeraar heeft gesteld dat het verzoek om rechtsbijstand van Consument teruggaat op de oplevering van zijn woning halverwege 2010. Van toepassing zijn volgens Verzekeraar daarom de Bijzondere Voorwaarden CombiRechtshulpverzekering versie PB 0106 CR01.
De Commissie acht de stelling van Verzekeraar juist en overweegt dat de gebeurtenis en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand bepalen welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn.

Naar het oordeel van de Commissie is de in deze zaak bepalende (eerste) gebeurtenis de oplevering van de woning in 2010 waarbij diverse gebreken aan de woning door Consument zijn geconstateerd, waaronder die aan het verwarmingssysteem met als gevolg dat Consument hoge energierekeningen ontving. In 2010 waren de voorwaarden PB 0106 CR01 van toepassing. In artikel 4.1 van die voorwaarden staat dat verzekerd is het risico dat een verzekerde in een geschil moet voorzien in een eigen behoefte aan rechtsbijstand ten gevolge van een gebeurtenis. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil (zie artikel 4.2). Daaruit kan worden afgeleid dat moet worden uitgegaan van de ten tijde van de oplevering toepasselijke voorwaarden. Dat Consument het geschil pas in 2012 heeft gemeld, maakt dit niet anders.

4.2 De Commissie moet vervolgens de vraag beantwoorden of Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op tweemaal een kostenmaximum van € 25.000,00 voor externe kosten. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit toe.

4.3 Volgens de verzekeringsvoorwaarden wordt onder gebeurtenis verstaan het voorval dat, of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil. In geval van het verhaal van schade is het schadeveroorzakende voorval de gebeurtenis. Volgens de verzekeringsvoorwaarden en het polisblad vergoedt Verzekeraar de in artikel 7.1 onder b genoemde externe kosten die uit de rechtsbijstand voortvloeien tot maximaal € 25.000,00 per geschil. Daarbij geldt dat een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis worden beschouwd als één geschil. De Commissie merkt allereerst op dat het hier om een anders geformuleerde bepaling gaat dan in de uitspraak van de Geschillencommissie van 6 mei 2020, nr. 2020-391 is beoordeeld. Of een bepaling onduidelijk is en vervolgens op grond van de Richtlijn 93/13/EEG Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: Richtlijn) oneerlijk, is steeds afhankelijk van de exacte inhoud van de specifieke bepaling. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar in het onderhavige geval wel een (zoveel mogelijk) objectieve, duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd. Daarbij wordt opgemerkt dat de omstandigheid dat discussies over de samenhang van geschillen en daarmee over de toepassing van het kostenmaximum zullen blijven bestaan, omdat de toepassing van het beding uiteindelijk afhangt van (in de praktijk mogelijke discussies over) de oorzaken die in het concrete geval tot het geschil hebben geleid, niet leidt tot de conclusie dat een beding onduidelijk is. Omdat van een onduidelijke laat staan onbegrijpelijke dekkingsbepaling geen sprake is, is toetsing aan de Richtlijn en afdeling 6.5.3 Burgerlijk Wetboek ('BW') niet aan de orde.

4.4 De Commissie moet dus vaststellen wat het (schadeveroorzakende) voorval is dat, of de feitelijke ontwikkeling is die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van de geschillen met de projectontwikkelaar en (de opvolger van) het energiebedrijf 1 moet worden beschouwd. Als dit dezelfde gebeurtenis is waaruit een samenhangend geheel van geschillen is voortgevloeid, geldt eenmaal het kostenmaximum.

4.5 De Commissie is van oordeel dat sprake is van één gebeurtenis die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van de geschillen, namelijk de oplevering van de woning in 2010 waarbij diverse gebreken aan de woning door Consument zijn geconstateerd, waaronder aan het verwarmingssysteem. Uit die gebeurtenis vloeiden voor Consument twee geschillen voort nadat hij bekend was geworden met de gebreken aan de woning. Consument heeft (de rechtsvoorganger van) de projectontwikkelaar verantwoordelijk gehouden voor de verwarmingsinstallatie en de WTW-installatie in de procedure bij de RvA en vervolgens bij de rechtbank, maar daarnaast heeft Consument ook (de opvolger van) het energiebedrijf 1 aangesproken voor de gebrekkige verwarmingsinstallatie als gevolg waarvan de hoge energierekeningen volgden. De door Consument gestelde tekortkomingen van enerzijds de projectontwikkelaar in zijn verplichting een woning zonder gebreken op te leveren en anderzijds van (de opvolger van) het energiebedrijf 1 in de nakoming van het leveringscontract zijn aan te merken als met elkaar samenhangende geschillen, omdat beide terug te voeren zijn tot die ene gebeurtenis, te weten de gebreken aan de woning. Er was dus sprake van een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeiden uit één gebeurtenis met een maximum verzekerd bedrag van € 25.000,00 voor de externe kosten. Dat meerdere procedures moeten worden gevoerd, tegen verschillende (opvolgende) partijen en op basis van verschillende juridische grondslagen, leidt niet tot de conclusie dat Verzekeraar verplicht is meer dan één kostenmaximum toe te passen.

4.6 De Commissie komt tot de conclusie dat Verzekeraar éénmaal het kostenmaximum van € 25.000,00 mocht toepassen voor beide geschillen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.