Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0707

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2025
Klacht van	De consument;
Tegen	National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Dordrecht, 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 afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op de verzekering gedaan in verband met een conflict met het waterschap over mogelijke vervuiling van zijn grond. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand had mogen afwijzen. Ook is de uitvoerder de gevorderde schadevergoeding niet verschuldigd. De vorderingen 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 consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvulling op de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 augustus 2025. Op de hoorzitting was de consument digitaal aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig de heer mr. [naam 1] en de heer mr. [naam 2], beiden advocaat.

1.3 De consument en de uitvoerder 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 rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

Op de rechtsbijstandverzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden versie N22-RBV-01, Dekking Superieur (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument is eigenaar van een landgoed bestaande uit meerdere aan elkaar grenzende percelen.

2.3 Op 1 juni 2024 heeft de consument bij de uitvoerder een verzoek om rechtsbijstand ingediend in verband met een geschil met het waterschap. Tussen het waterschap en de consument is een geschil ontstaan over mogelijke verontreiniging door slibstorting van een als weiland gebruikt perceel dat onderdeel uitmaakt van zijn landgoed. De slibstorting vond plaats op een ander perceel dan het perceel waarop de woning van de consument staat.

2.4 De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen.

De klacht en de vorderingen

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat zijn verzoek om rechtsbijstand in het geschil met het waterschap ten onrechte buiten behandeling is gelaten.

2.6 Het geschil heeft, anders dan de uitvoerder beweert, wel betrekking op de door de consument bewoonde woning. Het perceel waarop de slibstorting plaats vond, maakt namelijk onderdeel uit van het landgoed waarop zijn woning staat. De uitleg die de uitvoerder geeft aan de relevante bepaling uit de voorwaarden volgt niet uit de tekst.

2.7 Bovendien heeft de uitvoerder eerder toegezegd rechtsbijstand te zullen verlenen voor een eventueel rechtshulpverzoek dat ziet op schade aan zijn landgoed die de consument heeft geleden door het omvallen van een boom door nalatigheid van het waterschap onder de voorwaarde dat het schadebedrag hoger is dan € 500,-. De omgevallen boom stond op een ander perceel op het landgoed dan het perceel waarop de woning van de consument staat net als bij het geschil over de vervuiling door slibstorting het geval is. Indien de kwestie van de omgevallen boom onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt, geldt uiteraard hetzelfde voor de kwestie rondom de slibstorting.

2.8 Daarnaast voert de consument aan dat geen sprake kan zijn van verjaring van zijn recht op rechtsbijstand. Het conflict is namelijk pas rond mei 2024 ontstaan zoals ook aangegeven in de aanvraag van rechtsbijstand. De verjaringstermijn is niet al gaan lopen toen de consument het waterschap in 2018 voor het eerst verzocht om niet langer op zijn perceel slib te storten. Er was toen immers geen sprake van een conflict. Hij heeft pas voor het eerst in zijn brief van 9 februari 2024 aan het waterschap de term ongeoorloofd storten genoemd. Niet eerder dan nadat een ingebrekestelling is gestuurd en de wederpartij geen gehoor geeft hieraan is sprake van een conflict. De uitvoerder biedt zijn verzekerden namelijk niet voor niets een voorbeeldbrief ingebrekestelling aan.

2.9 Ten slotte geeft de consument aan dat hij de wijze van communiceren van de medewerkers van de uitvoerder niet als professioneel heeft ervaren.

De wachttijden waren vaak lang, de medewerker was niet goed bereikbaar en zijn dossier werd door wisselende medewerkers behandeld. Ook klaagt hij geen uitnodiging voor het klanttevredenheidsonderzoek te hebben ontvangen en uit hij onvrede over de klachten-regeling van de uitvoerder.

2.10 De consument vordert dat zijn geschil met het waterschap alsnog in behandeling wordt genomen en betaling van een symbolische schadevergoeding van € 500,- voor immateriële schade.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 De commissie zal allereerst beoordelen of de uitvoerder dekking moet verlenen voor het verzoek tot rechtsbijstand. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

Beoordelingskader recht op rechtsbijstand

3.2 De vraag of het verzoek tot rechtsbijstand van de consument onder de dekking van de verzekering valt, dient te worden beantwoord aan de hand van de verzekerings-overeenkomst en de voorwaarden. Partijen zijn daaraan in beginsel gebonden.

3.3 De uitvoerder beroept zich op artikel 45 van de voorwaarden.[1] Volgens deze bepaling bestaat er geen recht op rechtsbijstand in geschillen over onroerende zaken. Tussen partijen staat niet ter discussie dat het geschil over de mogelijke verontreiniging door slibstorting een geschil over onroerende zaken betreft. De consument meent echter dat er desondanks recht op rechtsbijstand is, omdat het geschil betrekking heeft op de door verzekerde zelf bewoonde woning. De consument doet hiermee een beroep op de in artikel 45 van de voorwaarden genoemde uitzondering op de hoofdregel dat geen recht op rechtsbijstand bestaat in geschillen over onroerende zaken.

3.4 De uitvoerder is het hier niet mee eens en voert aan dat het conflict handelt over een (of twee) percelen waarop de woning van de consument niet staat. Dat het perceel waarop in het verleden slib is gestort tot het landgoed van de consument behoort en op dit landgoed ook zijn woning staat doet hier niets aan af.

[1] Deze bepaling is voor zover relevant opgenomen in de bijlage.

Er bestaat onvoldoende verband tussen het perceel waarop de woning staat en het perceel waarop de slibstorting heeft plaatsgevonden. Ter zitting heeft de uitvoerder aangegeven dat de tuin weliswaar gezien wordt als onderdeel van de bewoonde woning maar dat het geschil met het waterschap betrekking heeft op een perceel dat niet tot de tuin behorende bij de woning van de consument gerekend kan worden. Dit leidt ertoe dat de consument moet bewijzen dat zijn geschil met het waterschap onder de in artikel 45 genoemde uitzondering “betrekking op de woning” valt.

Geen sprake van een geschil met betrekking tot de woning

3.5 De consument voert aan dat de slibstorting plaats vond op een perceel dat deel uitmaakt van het landgoed waarop zijn woning staat en tevens onderdeel is van de tuin. De uitleg die de uitvoerder geeft aan de uitsluiting waar hij zich op beroept volgt niet uit de tekst van de betreffende bepaling uit de voorwaarden.

3.6 De commissie oordeelt dat de uitleg die de consument geeft aan het begrip “woning” in de voorwaarden geen redelijke lezing is. Onder “woning” kan alleen de door de verzekerde bewoonde woning en de daarbij behorende tuin geschaard worden. Stukken grond die, ook als zij deel uitmaken van hetzelfde landgoed, tot een ander perceel behoren en die niet als tuin maar als weiland worden gebruikt kunnen niet als woning worden aangemerkt. Dit betekent dat de consument niet heeft aangetoond dat het geschil met het waterschap betrekking heeft op de door hem bewoonde woning en er sprake is van een uitzondering op de regel dat geen recht op rechtsbijstand bestaat voor geschillen over onroerende zaken.

Gang van zaken ander geschil schept geen recht op rechtsbijstand

3.7 Daarnaast voert de consument aan dat in de kwestie van de slibstorting rechtsbijstand moet worden verleend, omdat eerder al rechtsbijstand was toegezegd in een ander geschil met het waterschap over schade die door hem omvallen van een boom was ontstaan. In dit andere geschil had de schade zich eveneens voorgedaan op een ander perceel dan het perceel waarop de woning van de consument staat. Hieruit volgt volgens de consument dat er dus ook recht op rechtsbijstand bestaat in de kwestie van de slibstorting.

3.8 De uitvoerder brengt hiertegen in dat hij in het eerdere geschil allereerst veronderstelde dat de omgevallen boom op het erf van de woning van de consument stond en ontkent dat er dekking is toegezegd voor het betreffende geschil.

3.9 Voor zover er rechtsbijstand in het verleden is toegezegd, is dit de commissie niet gebleken. Bovendien zou, in het geval inderdaad rechtsbijstand is toegezegd in een ander geschil, dit niet meebrengen dat de uitvoerder ook in de kwestie van de slibstorting rechtsbijstand moet verlenen. Ook dit door de consument aangedragen argument leidt er niet toe dat de uitvoerder alsnog rechtsbijstand moet verlenen in de kwestie rondom de slibstorting.

De uitvoerder heeft excuses aangeboden en dat volstaat

3.10 De consument klaagt verder over de wijze van communiceren. Hij heeft dit niet als professioneel ervaren. De consument vond de wachttijden vaak lang, de medewerker niet goed bereikbaar en heeft het als storend ervaren dat zijn dossiers door wisselende medewerkers werden behandeld. Ook geeft hij aan hij geen uitnodiging voor het klant-tevredenheidsonderzoek te hebben ontvangen en uit hij onvrede over de klachtenregeling van de uitvoerder.

3.11 In reactie op deze klacht heeft de uitvoerder excuses gemaakt voor een aantal zaken die niet zijn gelopen zoals had gemoeten. Ter zitting heeft de uitvoerder nog laten weten dat de consument inmiddels alsnog een uitnodiging voor het klanttevredenheidsonderzoek heeft ontvangen.

3.12 In dit geval volstaan de excuses van de uitvoerder. De door de consument gevorderde symbolische schadevergoeding van € 500,- voor immateriële schade is niet toewijsbaar – nog los van de vraag of er sprake is van een tekortkoming van de uitvoerder die de nodig is om tot een schadevergoedingsverplichting te komen - omdat er alleen recht op immateriële schadevergoeding is in de gevallen genoemd in artikel 6:106 BW en dat van toepasselijkheid van een van de situaties in dit geval niet is gebleken.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht is het beding opgenomen in artikel 45 van de voorwaarden 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.

Conclusie

3.14 De commissie concludeert dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand inzake het geschil met het waterschap over mogelijke bodemverontreiniging door slibstorting buiten behandeling mocht stellen en dat de consument ook geen recht heeft op een symbolische schadevergoeding.

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 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 voorwaarden

Artikel 45. Wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd?

U heeft geen recht op rechtsbijstand:

(...)

d. In geschillen over onroerende zaken, tenzij het geschil betrekking heeft op:

- De door verzekerde zelf bewoonde woning, laatstelijk bewoonde of te bewonen woning.
- Het voor eigen gebruik bestemde vakantieverblijf van verzekerde.
- Onbebouwde grond waarop een door verzekerde te bewonen woning wordt gebouwd.
- Maar alleen als deze onroerende zaken in Nederland liggen.