Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1095

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vorderingen toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben een beroep op hun rechtsbijstand-verzekering gedaan, nadat bij de vervanging van hun schuur bleek dat de buren over hun schuur hadden gebouwd. De uitvoerder heeft geweigerd om rechtsbijstand te verlenen omdat de overbouw al bestond toen de consumenten de woning kochten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder ten onrechte dekking voor het conflict heeft geweigerd, omdat de voorwaarden verlangen dat de aanleiding tot het conflict dateert van na de koop van de woning in 2020. De aanleiding tot het conflict is de vervanging van de schuur in 2023 en niet de eerdere overbouw uit 2012. De klacht is daarmee gegrond, maar de vorderingen van de consumenten worden deels toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 (hierna: 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de uitvoerder; 5) de aanvullende reactie van de consumenten; 6) de aanvullende reactie van de uitvoerder en 7) het laatste bericht van de consumenten.

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 Op 23 oktober 2023 hebben de consumenten een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een conflict over de schuur van de buren die over hun eigen schuur is gebouwd. In zijn e-mail van dezelfde dag heeft de uitvoerder het verzoek geweigerd met een beroep op de beperking voor burenrechtelijke conflicten in artikel 4.4 van de voorwaarden: volgens de uitvoerder bestond de aanleiding van het conflict met de buren al toen de consumenten de woning met de schuur in 2020 kochten. Deze bepaling is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.2 De consumenten zijn het met dit standpunt van de uitvoerder niet eens en hebben een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vorderingen

2.3 De consumenten zijn van mening dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Hij heeft artikel 4.4 van de voorwaarden onjuist uitgelegd. Het verzoek om rechtsbijstand ziet op het conflict met de buren dat ontstond toen de consumenten hun schuur weghaalden om vervolgens een hogere en langere schuur te plaatsen. Pas bij het demonteren van hun eigen schuur werd de overbouw van de buren zichtbaar en ontstond het conflict met de buren omdat de consumenten hun nieuwe schuur niet naar eigen wens op hun eigen perceel konden bouwen. Het demonteren van hun schuur in oktober 2023 is dus de aanleiding voor het conflict met de buren. De consumenten verwijzen hierbij naar de definities van de begrippen “aanleiding” en “onmiddellijk” in het woordenboek de Dikke Van Dale (online versie).

2.4 Door de weigerachtige houding van de uitvoerder konden de consumenten geen gebruik maken van zijn rechtshulp. Zij waren daarom genoodzaakt om kosten te maken voor juridisch advies en de inschakeling van een advocaat. Alle gemaakte en nog te maken kosten voor juridisch advies en vertegenwoordiging kunnen daarom niet ten laste van het geldende kostenmaximum worden gebracht.

2.5 De consumenten vorderen dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het conflict met de buren en de kosten van rechtsbijstand vergoedt. Het conflict met de buren is nog niet opgelost waardoor de consumenten nog geen definitief kostenoverzicht kunnen overleggen.

De kosten, die de consumenten in ieder geval al hebben gemaakt, komen neer op een bedrag van € 12.576,86. Dit bedrag is opgebouwd uit:

- kosten voor juridisch advies via [advocatenkantoor]	€	139,-
- kosten van deskundigen van het kadaster	€	520,-
- kosten van de advocaat factuur d.d. 29 februari 2024	€	1.421,75
- kosten van de advocaat factuur d.d. 31 maart 2024	€	4.710,59
- kosten van de advocaat factuur d.d. 30 april 2024	€	3.464,97
- kosten van de advocaat factuur d.d. 31 mei 2024	€	1.019,80
- kosten van de advocaat factuur d.d. 30 juni 2024	€	1.300,75

Daarnaast vorderen de consumenten een tegemoetkoming in de kosten als zij door de weigerachtige houding van de uitvoerder en hun beperkte financiële middelen genoodzaakt zijn om een eventuele schikking met de buren te accepteren. In hun aanvullende reactie vorderen de consumenten nog wettelijke rente van de uitvoerder.

Het verweer

2.6 De uitvoerder voert de volgende verweren aan. Er is geen grond om dekking te verlenen en de gevorderde advocaatkosten te vergoeden. De schuur van de buren is in 2012 over de schuur van de consumenten gebouwd. Die overbouw was de aanleiding (of: de omstandigheid die iets onmiddellijk teweegbrengt of ten gevolge heeft) voor het conflict. De feiten en de aanleiding voor het conflict met de buren bestonden al toen de consumenten de woning in 2020 kochten. Daarom kunnen de consumenten, gelet op artikel 4.4 van de voorwaarden geen aanspraak maken op de rechtsbijstandverzekering voor het conflict met de buren. De uitvoerder verwijst hierbij naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening[1] waarin is geoordeeld over een vergelijkbare bepaling.

2.7 Er is geen sprake van een onduidelijk beding dat voor meerdere uitleg vatbaar is. Er zijn geen twee, laat staan redelijke lezingen mogelijk. De uitvoerder verwijst hierbij naar de definitie van het begrip “aanleiding” in de Dikke Van Dale. Het begrip “aanleiding” bepaalt op een vanuit grammaticaal oogpunt voor een consument op begrijpelijke wijze en in gangbare bewoordingen dat er geen dekking is in geval het conflict al bestond toen de woning werd gekocht.

[1] GC Kifid 2023-0457, te vinden op www.kifid.nl.

Een normaal geïnformeerde en redelijke omzichtige en oplettende gemiddelde consument wordt daarmee voldoende duidelijk gemaakt wat de bepaling meebrengt. De redenering van de consumenten dat de verwijdering van de schuur de *onmiddellijke* aanleiding was voor het conflict met de buren, gaat niet op. Al was het ook maar omdat het woord “onmiddellijk” niet in de polisbepaling voorkomt.

2.8 In de voorwaarden is over het kostenmaximum bepaald dat alle gemaakte kosten worden toegerekend aan het kostenmaximum en dat de kosten worden vergoed voor zover deze redelijk en noodzakelijk zijn. Indien de commissie oordeelt dat de uitvoerder dekking dient te verlenen, moet de uitvoerder aan de hand van de voorwaarden nagaan welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen. De consumenten hebben de overgelegde declaraties niet betaald omdat zij geen betaalbewijzen hebben overgelegd. Verder blijven de consumenten tekortschieten in hun verplichtingen (artikel 7:941 Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 8 lid 3 van de voorwaarden).

2.9 De vordering tot tegemoetkoming in de kosten bij een schikking moet worden afgewezen. Indien er sprake is van dekking, is er enkel aanspraak op rechtshulp of vergoeding van de kosten van de rechtshulp. Voor zover de consumenten menen dat er sprake is van gevolg-schade, betwist de uitvoerder het bestaan van een causaal verband tussen het handelen van de uitvoerder en de kosten van een schikking. De bewijslast rust daarbij op de consumenten en bij dat alles ligt het ook op hun weg om de schade zoveel mogelijk te beperken.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid aanvullende vordering wettelijke rente

3.1 De consumenten vorderen in hun aanvullende reactie na de dupliek van de uitvoerder nog wettelijke rente van de uitvoerder. Op grond van vraag 55 van het reglement kan een klacht worden aangevuld en/of een vordering worden gewijzigd tot het moment waarop de repliek is ingediend. Gelet hierop kan de commissie de aanvullende vordering van de consumenten niet behandelen.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder dekking moet verlenen voor het conflict met de buren. De vraag of het door de consumenten gemelde conflict met de buren onder de dekking van de verzekering valt, dient te worden beantwoord aan de hand van de toepasselijke voorwaarden. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Partijen zijn daaraan in beginsel gebonden.

Het beoordelingskader

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekerings-overeenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekerings-voorwaarden als geheel.[3] Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.

3.4 Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 BW.

De toepassing van het beoordelingskader

3.5 In artikel 4.4 van de voorwoorden is bepaald dat geen juridische hulp wordt verleend bij conflicten over het burenrecht als de aanleiding voor dat conflict al bestond toen een verzekerde de woning kocht. Tussen de consument en de uitvoerder staat niet ter discussie dat er sprake is van een burenrechtelijk conflict. Het gaat in deze klacht erom of de aanleiding voor het burenrechtelijk conflict al bestond toen de consumenten de woning kochten.

3.6 Volgens de uitvoerder is de bouw van de schuur door de buren in 2012 aan te merken als de aanleiding voor het conflict met de buren. Daarmee is de overbouw, en dus de aanleiding voor het conflict over het burenrecht, ontstaan. De aanleiding voor het conflict over het burenrecht bestond dus al toen de consumenten de woning in 2020 kochten. De consumenten zijn het hier niet mee eens. Zij stellen dat niet de overbouw maar het demonteren van hun schuur in oktober 2023 de aanleiding voor het conflict over het burenrecht is.

3.7 Het gaat hier om de uitleg van het begrip “aanleiding”. Dit begrip is niet nader gedefinieerd in de voorwaarden. Een objectieve bron voor de betekenis van een woord is het woorden-boek, zoals de Dikke Van Dale. Daarin wordt ”aanleiding” gedefinieerd als “omstandigheid die iets onmiddellijk teweegbrengt of ten gevolge heeft”. Omdat het begrip “onmiddellijk” hier is opgenomen, zal bij de beoordeling ook moeten worden meegenomen wat over het begrip “onmiddellijk” in het woordenboek is opgenomen.

---

[2] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687 overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5. Ook deze uitspraken zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.

De betekenis van “onmiddellijk” is volgens de Dikke Van Dale “1) niet door iets anders gescheiden of bepaald = rechtstreeks, direct; 2) zonder tussenruimte aan iets palend = direct en (3) zonder tijdsverloop op iets anders volgend”.

3.8 Gelet op deze definities stelt de commissie vast dat de lezing van de consumenten van de beperking voor burenrechtelijke conflicten in artikel 4.4 van de voorwaarden, dat het demonteren van hun schuur in oktober 2023 de aanleiding is voor het burenconflict, een redelijke lezing is. Het is niet de overbouw uit 2012 maar de demontage van de schuur in 2023 met het oog op de bouw van een hogere en langere schuur die onmiddellijk het burenconflict teweeg heeft gebracht. De directe aanleiding was de demontage van de schuur in 2023. Toen ontstond er onmiddellijk een conflict over het burenrecht. De overbouw uit 2012 is weliswaar de oorspronkelijke oorzaak van het burenconflict maar kan niet worden gezien als de aanleiding daarvan.

3.9 Een eventueel verjaringsverweer van de buren maakt het oordeel van de commissie niet anders. Bepalend voor de dekking op de rechtsbijstandverzekering is in dit geval de omstandigheid die het conflict over het burenrecht onmiddellijk teweeg heeft gebracht en niet de feiten, de situatie of de oorzaak die al vanaf 2012 aan de orde waren.

3.10 De uitvoerder verwijst verder naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie, Financiële Dienstverlening maar deze verwijzing treft geen doel, omdat de feiten en voorwaarden in die uitspraken anders waren dan in het onderhavige geval.

3.11 Op basis van het voorgaande oordeelt de commissie dat de uitvoerder geen beroep op de beperking voor burenrechtelijke conflicten in artikel 4.4 van de voorwaarden toekomt. Dit betekent dat de uitvoerder het rechtshulpverzoek van de consumenten voor het conflict met de buren ten onrechte heeft afgewezen.

De uitvoerder moet de nog te maken kosten die nodig zijn voor de behandeling van het burenconflict conform de geldende voorwaarden vergoeden

3.12 Uit het voorgaande volgt dat de consumenten conform de geldende voorwaarden aanspraak kunnen maken op de dekking op de rechtsbijstandverzekering voor het burenconflict. De consumenten hebben dan ook de mogelijkheid om te kiezen voor rechtshulp van medewerkers van de uitvoerder zonder toepassing van het geldende kostenmaximum. Tegen deze achtergrond kan de commissie de consumenten niet volgen in hun vordering dat de nog te maken kosten niet ten laste van het geldende kosten-maximum mogen worden gebracht. De uitvoerder dient de nog te maken kosten die nodig zijn voor de behandeling van het burenconflict conform de geldende voorwaarden, waaronder het kostenmaximum, te vergoeden.

De uitvoerder moet de tot aan de datum van deze uitspraak gemaakte kosten die zien op de behandeling van het burenconflict vergoeden en deze vergoeding mag hij niet ten laste van het kostenmaximum brengen

3.13 De consumenten voeren aan dat zij door de afwijzing van de uitvoerder genoodzaakt waren om kosten te maken voor juridisch advies en de inschakeling van een advocaat. Zij hebben facturen en specificaties overgelegd. De uitvoerder heeft dit punt, in het licht van de door de consumenten gegeven onderbouwing, niet voldoende weersproken. De commissie is daarom van oordeel dat de uitvoerder, als de consumenten hun betaalbewijzen daartoe overleggen, de door de consumenten gemaakte kosten die zien op de behandeling van het burenconflict tot aan de datum van deze uitspraak moet vergoeden.

3.14 Verder voeren de consumenten aan dat zij, als de uitvoerder bij melding van de zaak dekking direct had verleend, onbeperkt en zonder verdere kosten gebruik hadden gemaakt van de rechtshulp van de juristen en advocaten van de uitvoerder. De uitvoerder heeft ook dit punt niet voldoende weersproken. De commissie oordeelt daarom dat de uitvoerder de onder 3.13 genoemde vergoeding niet ten laste mag brengen van het geldende kostenmaximum.

De vordering tot tegemoetkoming in de kosten bij een schikking

3.15 De consumenten vorderen verder nog een tegemoetkoming in de kosten als zij door de weigerachtige houding van de uitvoerder en hun beperkte financiële middelen genoodzaakt zijn om een eventuele schikking met de buren te accepteren. Deze vordering hebben zij niet onderbouwd. Daarom kan de commissie deze vordering niet toewijzen. Bovendien blijkt niet dat de consumenten in een nadeliger positie zijn geraakt.

Conclusie

3.16 De conclusie is dat de uitvoerder geen beroep toekomt op de beperking voor buren-rechtelijke conflicten in artikel 4.4 van de voorwaarden. Als gevolg daarvan dient hij de nog te maken kosten die nodig zijn voor de behandeling van het burenconflict conform de geldende voorwaarden, waaronder het kostenmaximum, te vergoeden. Daarnaast moet de uitvoerder de tot aan de datum van deze uitspraak gemaakte kosten die zien op de behandeling van het burenconflict vergoeden en deze vergoeding mag hij niet ten laste van het kostenmaximum brengen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder:

a) de nog te maken kosten die nodig zijn voor de behandeling van het burenconflict conform de geldende voorwaarden, waaronder het kostenmaximum, moet vergoeden;

b) de tot aan de datum van deze uitspraak gemaakte kosten die zien op de behandeling van het burenconflict moet vergoeden, als de consumenten hun betaalbewijzen daartoe overleggen;

c) de onder b) genoemde vergoeding niet ten laste van het kostenmaximum mag brengen.

Het meer of anders gevorderde wijst de commissie 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 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 oktober 2023, 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

4 WAT DEKT JE RECHTSBIJSTANDVERZEKERING?

4.4 Dekkingsoverzicht Module Wonen

Onderwerp	Je krijgt juridische hulp	Je krijgt geen juridische hulp	Waar ben je verzekerd? (dekkingsgebied)	Extern kostenmaximum (dekkingssom)
(...)				
Buren- of verenigingsrecht.	Bij conflicten: ■ over het burenrecht, die zijn ontstaan nadat je de woning hebt gekocht of ging huren; ■ met de Vereniging van Eigenaars (VvE). Onder burenrecht verstaan wij de regels waaraan eigenaren en gebruikers van onroerende zaken die buren van elkaar zijn zich moeten houden.	als de aanleiding voor dat conflict al bestond toen je de woning kocht of ging huren.	Nederland	€ 60.000,-

(...)

8 WELKE VERPLICHTINGEN HEB JE ALS JE EEN CONFLICT HEBT?

(...)

3. DAS wil je belangen zo goed mogelijk verdedigen. Dit kan alleen als je daaraan zo goed mogelijk meewerkt. Je moet daarom alles doen wat je juridisch specialist aan je vraagt, terwijl hij of zij jouw conflict behandelt. Dit geldt ook als DAS een deskundige heeft ingeschakeld die niet in dienst is van DAS. In ieder geval moet je:

- het conflict duidelijk omschrijven en daarbij aangeven wat je wil bereiken;
- altijd alle gegevens of stukken over je conflict aan DAS geven;
- altijd informatie geven die juist is;
- je correct opstellen tegenover de tegenpartij, de medewerkers van DAS en anderen die DAS heeft ingeschakeld;
- aan DAS toestemming geven om de stukken in te zien, als een deskundige die niet in dienst is van DAS, je conflict (gedeeltelijk) behandelt. Als de deskundige hieraan niet wil meewerken, dan moet je DAS inzage te geven in de stukken van de deskundige;
- meewerken aan het verhalen van de kosten van de juridische hulp op een andere partij.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

55. Is aanvulling van de klacht of wijziging van de vordering mogelijk?

Ja. U kunt de klacht aanvullen en/of de vordering wijzigen. Dit is mogelijk tot het moment waarop u uw reactie op het verweer van de financiële dienstverlener (de repliek) indient. Als u de klacht aanvult en/of de vordering wijzigt, mag de financiële dienstverlener daarop reageren.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:238
(...) 2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 941
1. Zodra de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van de verwezenlijking van het risico op de hoogte is, of behoort te zijn, is hij verplicht aan de verzekeraar de verwezenlijking te melden. Dit geschiedt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.
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.
3. Indien door de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 of 2 niet is nagekomen, kan de verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt.
4. De verzekeraar kan het vervallen van het recht op uitkering wegens niet-nakoming van een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 slechts bedingen voor het geval hij daardoor in een redelijk belang is geschaad.
5. Het recht op uitkering vervalt indien de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde een verplichting als bedoeld in de leden 1 en 2 niet is nagekomen met het opzet de verzekeraar te misleiden, behoudens voor zover deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.