Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0430

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	30 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de uitvoering van haar verzoek om rechtshulp in verband met een lekkage in haar woning. De door de consument van de verzekeraar gevorderde vergoeding van door haar gemaakte kosten, vallen niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering. De commissie oordeelt dat de verzekeraar niet tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand, zodat dit ook geen grondslag is voor toewijzing van de vordering. De klacht van de consument is ongegrond, haar vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de pleitnota van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 maart 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], vertrouwenspersoon. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mr. [naam 2], legal counsel en mr. [naam 3], advocaat.

1.3 De consument en de verzekeraar 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 vanaf 1 oktober 2016 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar.

2.2 Op 3 mei 2018 heeft de consument om rechtsbijstand verzocht in verband met een lekkage boven het plafond bij de doucheruimte van haar woning.

Conflicten met de VvE en de aannemer

2.3 Vanaf begin 2019 heeft een door de verzekeraar ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand verleend. Deze advocaat heeft een expertisebureau opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de lekkage en naar houtrot in een raamkozijn. Op 15 maart 2019 heeft de expert gerapporteerd dat de lekkage voortkomt uit de afvoer of de waterleiding van het bovengelegen appartement en dat het houtrot van het kozijn is veroorzaakt door achterstallig onderhoud.

2.4 In 2019 zijn de rotte kozijndelen vervangen. Het plafonddeel boven de douchebak is in 2019 verwijderd en het bovenliggende plafond is open gebeiteld om de oorzaak van de lekkage te vinden. Dat bleek het afvoerputje van de douche van de bovenburen te zijn, dat niet goed aansloot op de loden pijp naar de afvoer.

2.5 In mei 2020 heeft de consument haar badkamer afgesloten. Zij heeft vanaf dat moment het zwembad bezocht, totdat dit werd gesloten door de maatregelen in verband met de coronapandemie.

2.6 Begin december 2020 heeft de consument een bezoek gebracht aan een advocaat. De kosten voor deze advocaat heeft de consument zelf betaald totdat de verzekeraar op verzoek van de consument de zaak ter behandeling heeft overgedragen aan deze advocaat.

2.7 Op 18 december 2020 heeft de beheerder van de Vereniging van Eigenaren (VvE) de consument, die inmiddels werd bijgestaan door haar advocaat, een bedrag van € 4.000,- aangeboden om zelf de problemen met de badkamer te verhelpen. De consument heeft dat aanbod niet geaccepteerd.

2.8 Op 22 maart 2021 heeft een door de advocaat ingeschakeld bouwkundig adviesbureau gerapporteerd over de wijze waarop de badkamer en keuken in deugdelijke toestand kunnen worden gebracht en welk herstel moet plaatsvinden aan het leidingwerk.

In het rapport is een gespecificeerde begroting opgenomen van de kosten van herstel, uitkomend op een totaalbedrag van € 4.613,90.

2.9 Op 18 juni 2021 heeft een door de consument ingeschakelde aannemer een offerte uitgebracht inzake herstel van de badkamer en keuken voor een bedrag van totaal € 8.152,68 inclusief BTW.

2.10 Per e-mail van 21 juni 2021 heeft de advocaat aan de consument geschreven dat de VvE het schikkingsvoorstel heeft gedaan om een bedrag van € 11.141,06 te betalen aan de consument waarop de door de consument niet betaalde eigen bijdrage voor de VvE van € 4.260,76 in minder wordt gebracht, zodat zij dan per saldo € 7.602,28 ontvangt.

2.11 Per e-mail van 7 september 2021 heeft de verzekeraar aan de consument aangeboden om ter tegemoetkoming in het verschil van circa € 3.600,- tussen het bedrag dat de VvE bereid is te betalen en het bedrag dat zij wil ontvangen, een bedrag van € 3.000,- aan de consument te betalen ter finale regeling, waarbij zij dan verder voor deze zaak geen beroep meer kon doen op de verzekering. De consument heeft dit aanbod van de verzekeraar niet geaccepteerd.

2.12 Na akkoord van de consument heeft de aannemer werkzaamheden uitgevoerd in het appartement van de consument. De factuur van de aannemer van 14 november 2021 kwam inclusief meerwerk uit op een totaalbedrag van € 8.462,39. De consument heeft betaling van de factuur van de aannemer geweigerd omdat het herstelwerk volgens haar niet voldeed. De consument heeft op advies van de verzekeraar in januari 2022 een bedrag van € 1.750,- betaald aan de aannemer.

2.13 Op 6 april 2022 heeft een bespreking plaatsgevonden op initiatief van de verzekeraar bij de consument thuis met onder meer de aannemer.

2.14 In oktober 2022 heeft de consument een juridisch specialist ingeschakeld voor een second-opinion over het geschil met de aannemer. Na dagvaarding door de aannemer ter incassering van de aanneemsom, heeft deze juridisch specialist de consument in opdracht van de verzekeraar bijgestaan in de procedure.

2.15 Op 30 november 2023 heeft de consument ter zitting van de rechtbank afspraken gemaakt met de aannemer ter beëindiging van de procedure, die zijn vastgelegd in een proces-verbaal. Daarin hebben partijen afspraken gemaakt over het te betalen bedrag voor de reeds verrichte werkzaamheden en het restant na afronding van de werkzaamheden en gezamenlijke oplevering.

Onderdeel van de gemaakte afspraken is dat de aannemer de aansluiting van de pvc standleiding monteert zoals weergegeven in het rapport van het bouwkundig adviesbureau en dat de consument ervoor zorgt dat de werkzaamheden in haar appartement en dat van de bovenburen kunnen plaatsvinden.

Uitvoering resterende werkzaamheden, medewerking bovenburen

2.16 Per brief van 10 juli 2024 heeft de verzekeraar namens de consument aan de VvE medegedeeld dat de bovenburen van de consument weigeren om toegang te verschaffen tot hun appartement ter uitvoering van de werkzaamheden door de aannemer wat betreft het doortrekken van de standleiding naar hun appartement. De verzekeraar heeft de VvE daarom verzocht om te bewerkstelligen dat de bovenburen alsnog medewerking verlenen.

2.17 Per e-mail van 12 juli 2024 heeft de VvE in reactie op de brief van 10 juli 2024 geschreven dat zij het niet terecht vinden dat de VvE om medewerking wordt gevraagd omdat de consument eerder geweigerd heeft om mee te werken aan een in 2020 door de VvE genomen besluit om alle standleidingen te relinen en toen geen toegang wilde verschaffen tot haar appartement. De VvE heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument deze kwestie zelf met haar bovenburen moet oplossen. In deze brief is tot slot geschreven:

> *"Wat betreft de schade aan de elektra, bevestigen wij dat uw cliënt een compensatie van ca. 8.000 euro heeft ontvangen namens de VvE. Hiermee is deze kwestie afgehandeld, dit is al aan uw cliënt toegelicht."*

2.18 Per brief van 16 december 2024 heeft de verzekeraar de bovenburen van de consument antwoord gegeven op de door hen gestelde voorwaarden voor medewerking aan uitvoering van de werkzaamheden in hun appartement. In deze brief is hen verzocht om binnen 7 dagen mede te delen wanneer de werkzaamheden bij hen ingepland kunnen worden en om het hem te laten weten als het appartement binnenkort wordt verkocht, zodat de (potentiële) kopers geïnformeerd kunnen worden en nadere afstemming met hen kan plaatsvinden.

2.19 Per brief van 3 februari 2025 heeft de verzekeraar aan de consument laten weten dat de bovenburen niet meer hebben gereageerd op zijn brief van 16 december 2024.

De klacht en vordering

2.20 De consument klaagt over de aan haar verleende rechtsbijstand. Ze mist een daadkrachtig optreden van de verzekeraar waar zij baat bij heeft.

De aanpak van de verzekeraar kenmerkt zich volgens de consument door het volgen van de tegenpartijen. Zij ervaart de strategie van de verzekeraar als doorschuiven, wegschuiven en afschuiven. Zij heeft gezondheidsklachten gekregen die verband houden met vocht en schimmelvorming in de woning. Zij heeft ook last van een zilvervisjesplaag. De advocaat die haar bijstond in het conflict met de VvE heeft de aannemer medegedeeld dat zijn offerte € 3.000,- hoger mocht zijn dan het door het bouwkundige adviesbureau berekende bedrag van € 4.613,90. Hij is vergeten om de kappers- en douchekosten in het schikkingsoverzicht mee te nemen en heeft haar onder druk gezet om het schikkingsvoorstel van de VvE te accepteren. Het aanbod van de verzekeraar tot betaling van € 3.000,- ter finale regeling heeft zij niet geaccepteerd omdat zij verwachtte de hulp van de verzekeraar in de toekomst nog nodig te hebben. De verzekeraar heeft haar onder druk gezet om de factuur van de aannemer te betalen, waarbij werd genegeerd dat het herstel niet was uitgevoerd volgens het advies van het bouwkundig rapport. De aannemer heeft ongevraagd het plafond in de badkamer laten stukadoren en daarna van een dikke waterwerende lijmlaag voorzien zodat er voor de resterende werkzaamheden tussen haar appartement en dat van de bovenburen breekwerk nodig is. De bovenburen weigeren de toegang tot hun woning voor de uitvoering van de werkzaamheden (mede) door eerdere uitlatingen van de aannemer dat er bij hen geen werkzaamheden hoefden plaats te vinden. Zij heeft in het gesprek met de aannemer en de jurist van de verzekeraar op 6 april 2022 foto' s laten zien van de badkamer waarop de beschadigde elektrabuizen te zien waren, maar dat is niet serieus genomen. Het niet nakomen van de in dat gesprek gemaakte afspraak om een bouwkundige in te schakelen om de situatie aan het plafond te beoordelen leidde tot de grootste vertraging. De advocaten en juristen die haar hebben bijgestaan, hebben haar belangen niet goed behartigd. In het plafond van de badkamer bevinden zich nog steeds de beschadigde elektrabuizen. De verzekeraar weigert de stroomstoringen serieus in behandeling te nemen. Zij leeft al zeven jaar met de dreiging van stroomstoring. Alle sinds 2018 door de verzekeraar ingeschakelde juristen en advocaten is het niet gelukt om deze ongewenste situatie op te lossen.

2.21 De consument vordert vergoeding van de door haar gemaakte kosten die zij als gevolg van het tekort schieten van de verzekeraar heeft moeten maken:

- Kopieerpapier (25 pakken à 500 vel papier) à € 5,95	€ 148,50
- HP printovereenkomst	€ 604,05
- Aangetekende verzending brieven 20 x € 10,-	€ 200,00
- Foto's	€ 100,00
- Kosten uitbesteding aan de verzekeraar	€ 350,00
- Advocaatkosten	€ 1.366,00

-	Reiskosten naar de advocaat	€ 30,00
-	Verschil kosten deskundigenrapport en offerte aannemer	€ 3.538,78
-	Zilvervisjesvangers (7 per 3 maanden van 2018 tot 2025)	€ 1. 176,04
-	Reiskosten douchen 25 km per week (20 x douchen per maand, 400 km per maand x 6 = 2400 km x € 0,20	€ 480,00
	Totaal	€ 7.993,62

Het verweer

2.22 De verzekeraar 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 consument heeft in haar klacht een uitvoerige omschrijving gegeven van wat er vanaf de eerste constatering van de stroomstoring en de lekkage in de badkamer sinds april 2018 is voorgevallen tussen de daarbij betrokken personen van onder meer de VvE, vastgoed-beheerders, expertisebureaus, aannemers en advocatenkantoren. De commissie begrijpt dat alle door de consument genoemde feiten en omstandigheden voor haar belangrijk zijn in de beschrijving van de klacht. De commissie oordeelt echter alleen over de handelwijze en de verplichtingen van de verzekeraar.

3.2 Het staat tussen partijen niet ter discussie dat de rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor de door de consument gevorderde kosten. De commissie moet daarom de vraag beantwoorden of de verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en, zo ja, of hij op die grondslag de door de consument gevorderde schade moet vergoeden.

Is de verzekeraar tekort geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand?

3.3 Het is aan de consument om te stellen en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar te bewijzen dat de verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument daardoor schade heeft geleden.

3.4 De verzekeraar heeft betwist dat hij tekort is geschoten in de verleende rechtshulp, waarbij hij erop wijst dat door hem inmiddels in totaal € 23.231,28 aan externe onderzoeks-en advocaatkosten zijn vergoed.

Volgens de verzekeraar kan hem niet worden verweten dat de door de consument met de VvE en de aannemer getroffen schikkingen (nog) niet hebben geleid tot voltooiing van de herstelwerkzaamheden. Voor voltooiing van deze werkzaamheden is de medewerking van de bovenburen vereist, die ondanks de inzet van de verzekeraar (nog) niet is verkregen.

3.5 De consument heeft – tegenover de gemotiveerde betwisting door de verzekeraar – onvoldoende onderbouwd dat de verzekeraar fouten heeft gemaakt in de door hem verleende rechtsbijstand. Niet gebleken is dat er door toedoen van de verzekeraar onnodig vertraging is ontstaan. Evenmin is gebleken dat de consument in haar belangen is geschaad. Het valt de verzekeraar niet te verwijten dat de consument in conflict is gekomen met de VvE en de aannemer. Naar het oordeel van de commissie is dit in overwegende mate het gevolg van de keuzes die de consument zelf heeft gemaakt en omstandigheden die niet aan de verzekeraar kunnen worden toegerekend.

3.6 De verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop rechtsbijstand is verleend door de advocaat die de verzekeraar heeft ingeschakeld.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Dit brengt mee dat eventuele door de advocaat gemaakte fouten niet aan de verzekeraar kunnen worden toegerekend en dat de verzekeraar niet aansprakelijk is voor de als gevolg daarvan geleden schade.

3.7 Wat betreft het verwijt van de consument dat het herstel van de elektrabuizen en de stroomstoringen niet serieus zou zijn opgepakt, voert de verzekeraar aan dat door hem twee onderzoeken zijn bekostigd waarbij in de rapportage daarvan niets wordt vermeld over (de oorzaak van) stroomstoringen. Uit de e-mail van de VvE van 12 juli 2024 blijkt dat de consument naar het oordeel van de VvE al gecompenseerd is voor schade aan de elektra. Er zijn door de consument geen verklaringen van deskundigen ingebracht waaruit blijkt wat de aard en frequentie is van deze stroomstoringen en de eventuele daaraan verbonden risico's. Van een tekortkoming van de verzekeraar is niet gebleken.

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4 en GC Kifid 2023-0408, overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.

Afronding werkzaamheden, meewerken buren

3.8 De laatste stand van zaken bij de mondelinge behandeling van deze zaak was dat de bovenburen nog niet hadden ingestemd met het voltooien van de werkzaamheden door de aannemer. Daarbij is het aan de verzekeraar om te beoordelen of en zo ja op welke wijze de consument deze medewerking kan verkrijgen en zo nodig in rechte kan afdwingen.

Slotsom

3.9 De conclusie is dat de verzekeraar niet gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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