Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0048
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 26 januari 2022
Dossiernummers	: [nummer 1], [nummer 2], [nummer 3] en [nummer 4]
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Kostenmaximum. De consument heeft als eigenaar van haar chalet meerdere geschillen met de eigenaar van het chaletpark. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaken aan externe advocaten overgedragen. Op enig moment heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat het kostenmaximum is bereikt en dat de verdere advocaatkosten niet worden vergoed, omdat sprake is van samenhangende gebeurtenissen. De consument is van mening dat zij voor meerdere gebeurtenissen recht heeft op telkens een apart kostenmaximum. De commissie is van oordeel dat de gebeurtenissen met elkaar samenhangen, zodat de consument recht heeft op eenmaal het kostenmaximum. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Tenzij anders aangegeven gaat het in de vier dossiers om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende e-mail van de consument van 6 april 2021 (dossiers [nummer 1] en [nummer 2]); 3) de aanvullende brief van de consument van 9 mei 2021 (dossier [nummer 4]); 4) het verweerschrift van de uitvoerder en 5) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2017 een chalet, gelegen in een recreatiepark in [plaatsnaam] (gemeente Wijdemeren), verder te noemen het park, gekocht.

2.2 In de loop der tijd zijn tussen de consument en het park en de gemeente Wijdemeren diverse geschillen ontstaan.

2.3 Zo heeft de consument het park in september 2017 om toestemming verzocht om een schuurtje te plaatsen. Dit verzoek is afgewezen, waarna de consument en het park een kort gedingprocedure hebben gevoerd. Dit heeft geleid tot een voor de consument negatief vonnis van 22 december 2017. De consument wenste hoger beroep in te stellen en deed hiervoor een beroep op haar rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de zaak geregistreerd onder dossier [kenmerk 1] en de behandeling van de zaak uitbesteed aan het door de consument gekozen advocatenkantoor [naam 1], verder te noemen advocaat 1. Per e-mail van 16 januari 2018 heeft de uitvoerder advocaat 1 de opdracht verstrekt de belangen van de consument verder te behartigen. De uitvoerder heeft advocaat 1 daarbij gewezen op het kostenmaximum van € 30.000,00.

2.4 In maart 2018 werd de consument de toegang tot het park ontzegd. De toegangspas van de consument waarmee zij het park kan binnentreden en kan verlaten, werd geblokkeerd. Advocaat 1 zou proberen langs minnelijke weg weer toegang tot het park te verkrijgen. Per e-mail van 28 maart 2018 heeft de uitvoerder advocaat 1 meegedeeld dat hij hiervoor 4 uur à € 220,00 per uur beschikbaar zou stellen.

2.5 Per e-mail van 10 oktober 2018 – met het kenmerk [kenmerk 1] vermeld in de onderwerpregel – heeft de uitvoerder advocaat 1 erop gewezen dat van het kostenmaximum van € 30.000,00 (incl. btw) op dat moment een bedrag van € 20.570,98 (incl. btw) was besteed.

2.6 Op 17 oktober 2018 zijn de consument en het park tijdens een zitting bij rechtbank Midden-Nederland tot een schikking gekomen. Hetgeen partijen ter beëindiging van het geschil met elkaar zijn overeengekomen, zag onder meer op de door de consument op het netwerk van het park aangesloten zonnepanelen, accu's en omvormer; het aansluiten van het chalet van de consument op het elektriciteitsnetwerk van het park en het deblokkeren van de toegangspas van de consument.

2.7 Inzake het geschil tussen de consument en het park over het te plaatsen schuurtje van de consument, hebben partijen op 25 september 2019 in de hoger beroepsprocedure bij het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden een schikking getroffen.

2.8 De consument wenste het park ook strafrechtelijk aansprakelijk te stellen voor vernieling en erfvredebreuk. De officier van justitie heeft hierop besloten om niet tot vervolging over te gaan. De consument kon zich hierin niet vinden en verzocht de uitvoerder om een artikel 12 Sv-procedure op te starten. De uitvoerder heeft hiervoor een nieuw dossier aangemaakt met het kenmerk [kenmerk 2]. Op verzoek van de consument heeft de uitvoerder de behandeling van de gerechtelijke procedure aan de door de consument gewenste advocaat, mr. [naam 2] van [naam advocatenkantoor 1], verder te noemen advocaat II, overgedragen. Per e-mail van 16 augustus 2019 heeft de uitvoerder de opdracht aan advocaat II verstrekt en haar erop gewezen dat voor rechtsbijstand in een artikel 12 Sv-procedure een kosten-maximum van € 8.000,00 van toepassing is. Hoewel de klacht van de consument op grond van artikel 12 Sv werd afgewezen, was de consument van mening dat nog steeds sprake was van erfvredebreuk. De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 13 november 2019 meegedeeld dat advocaat II een kort geding wilde voorbereiden. Advocaat II heeft de uitvoerder echter meegedeeld dat zij zonder procedures de problematiek wenste op te lossen.

2.9 Bij brief van 14 november 2019 heeft advocaat II de eigenaar van het park verzocht om zich niet zonder toestemming van de consument op haar grondgebied te begeven. Mocht hij dit wel doen, zou hiervan aangifte worden gedaan wegens vernieling en erfvredebreuk. Advocaat II heeft de eigenaar van het park verder verzocht voorzieningen te treffen waardoor het afvoeren van chalets niet meer zou leiden tot vervoer over het grondgebied van de consument en beschadiging van haar eigendommen.

2.10 De consument wilde een civiele procedure tegen het park starten en aangezien advocaat II gespecialiseerd is in het strafrecht, was het volgens de consument beter om een andere advocaat daarvoor in te schakelen. In de tussentijd werd de toegangspas van de consument (opnieuw) geblokkeerd, de gaskraan dichtgedraaid en de elektra afgesloten. Het park kondigde ook aan een kort geding te starten om de consument de toegang tot het park definitief te ontzeggen. Op verzoek van de consument – en in overleg met advocaat II - heeft de uitvoerder mr. [naam 3] van [naam advocatenkantoor 2], verder te noemen advocaat III, per e-mail van 29 november 2019, met het kenmerk [kenmerk 2] in de opdrachtregel, de opdracht verstrekt de consument in het kort geding bij te staan. De uitvoerder heeft advocaat III in de e-mail onder meer gewezen op het kostenmaximum van € 30.000,00.

Advocaat III heeft vervolgens namens de consument verweer gevoerd en een eis in reconventie ingesteld, inhoudende het aansluiten van gas, water en elektra, het deblokkeren van de toegangspas en het opleggen van een verbod aan het park om het perceel van de consument te betreden, inclusief een strook grond van 75 cm vanaf de asfaltweg.

2.11 Advocaat III heeft de consument bijgestaan in een kort gedingprocedure, waarbij het onder meer ging om de toegang van de consument tot het park. De voorzieningenrechter heeft de consument de toegang tot het park ontzegd voor een periode van twee maanden. Begin 2020 vond opnieuw een kort gedingprocedure plaats. Opnieuw was de inzet de toegang van verzekerde tot het park. De voorzieningenrechter stelde de consument in het gelijk, in die zin dat zij vanaf 22 februari 2020 toegang zou moeten krijgen tot het park.

2.12 Op 18 mei 2020 heeft de consument een dagvaarding van het park ontvangen. Volgens het park was de consument een bedrag van ongeveer € 100.000,00 aan boetes verschuldigd. De consument heeft hiervan geen aparte melding bij de uitvoerder gedaan. De consument wenste aan te tonen dat niet zij, maar het park zich niet aan de regels, waaronder het bestemmingsplan, hield. De consument besloot in overleg met advocaat III om bij de gemeente een handhavingsverzoek in te dienen.

2.13 Advocaat III heeft het college van Burgemeester en Wethouders ('B&W') van de gemeente Wijdemeren op 8 juni 2020 verzocht handhavend op te treden inzake het volgende. In november 2019 en in april 2020 zijn in korte tijd drie chalets op het park volledig afgebrand. Het was voor de consument niet duidelijk of er sprake was van een deugdelijk calamiteiten-plan. Daarnaast werden chalets dichter op elkaar gerealiseerd, waardoor het brandgevaar toenam. De consument merkte ook op dat er meer standplaatsen en bijgebouwen waren dan volgens het bestemmingsplan was toegestaan. De weg aan de achterzijde van het park werd ook in strijd met het bestemmingsplan gebruikt voor meer dan alleen de aan- en afvoer van chalets. Bij brief van 26 juni 2020 heeft advocaat III het college van B&W om een reactie op de brief van 8 juni 2020 verzocht.

2.14 Naar aanleiding van de twee brieven van advocaat III heeft de consument de uitvoerder per e-mail van 8 juli 2020 het volgende verzocht:

"(…)
Dan nog iets anders
In de laatste declaratie zit denk ik een uur of 2 die te maken hebben met bijgaande 2 brieven. Nu is dat natuurlijk een beetje wél en een beetje niét gerelateerd aan dit dossier. Wilt u eens meedenken? Is er een mogelijkheid om deze werkzaamheden in een apart dossiernummer onder te brengen met als etiket 'bestuursrecht'?
(…)".

2.15 Bij besluit van 2 september 2020 heeft het college van B&W het verzoek van de consument om handhavend op te treden afgewezen, omdat de consument volgens het college geen belanghebbende was bij een handhavingsverzoek. Omdat de consument hiertegen bezwaar wilde maken, heeft de uitvoerder besloten hiervoor een apart dossier, met kenmerk [kenmerk 3], aan te maken. De uitvoerder heeft de consument meegedeeld dat voor deze bestuursrechtelijke zaak een kostenmaximum van € 8.000,00 van toepassing was. Per e-mail van 22 oktober 2020 heeft de uitvoerder mr. [naam 4] van [naam advocatenkantoor 2], verder te noemen advocaat IV, verzocht de belangen van de consument in de procedure te behartigen.

2.16 Bij brief van 8 januari 2021 heeft advocaat IV het college van B&W verzocht om handhavend op te treden tegen het chalettransport van 22 januari 2021 en de aanwezigheid van de weg waarover het transport zou plaatsvinden. Zowel het transport over de weg als de weg zelf zijn volgens de consument in strijd met het vigerend bestemmingsplan. De consument vreesde dat het transport van een chalet over die weg op 22 januari 2021 opnieuw schade aan haar perceel zou veroorzaken. Bij brief van 18 januari 2021 heeft het college van B&W het verzoek van de consument om handhavend op te treden afgewezen, omdat het belang van de consument onvoldoende zwaarwegend was. Daarbij overwoog het college van B&W dat het de bedoeling van de planwetgever was om de weg en het gebruik ervan voor chalettransport te legaliseren.

2.17 Advocaat IV heeft namens de consument op 19 januari 2021 bij de rechtbank Midden-Nederland tegen het besluit van het college van B&W beroep aangetekend. De rechtbank heeft in haar uitspraak van 21 januari 2021 geoordeeld dat het college van B&W van preventief handhavend optreden tegen het transport van 22 januari 2021 heeft kunnen afzien.

2.18 Per e-mail van 25 februari 2021 heeft de uitvoerder de consument het volgende meegedeeld:

"Uit uw dossier begrijp ik dat [naam park] een andere eigenaar heeft gekregen. Het komt ook op mij over alsof zowel de inrichting als het transport onderdeel zijn van een wijziging van het park door de nieuwe eigenaar. Een herinrichting klopt dat?

Als de procedures het gevolg zijn van wijzigingen door een nieuwe eigenaar dan is er sprake van één gebeurtenis. De meest recente declaratie (…) zou in dat geval een overschrijding van € 2.984,28 op uw kostenmaximum betekenen."

2.19 Per e-mail van 11 maart 2021 heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat, inzake het dossier met kenmerk [kenmerk 3], van het kostenmaximum van € 8.000,00 een bedrag van € 7.216,80 aan kosten was betaald.

De uitvoerder was bereid het resterende budget van € 783,20 voor alle externe kosten aan de consument beschikbaar te stellen. Per e-mail van 23 maart 2021 – met de kenmerken [kenmerk 3] en [kenmerk 2] in de opdrachtregel - heeft de uitvoerder de consument nogmaals gewezen op het resterende budget in het bestuursrechtelijke dossier en haar erop gewezen dat het kostenmaximum van € 30.000,00 in de civielrechtelijke zaak was bereikt.

2.20 Op 29 maart 2021 heeft de consument opnieuw een zaak bij de uitvoerder gemeld. Volgens de consument handelde het park in strijd met het bestemmingsplan door bomen illegaal te kappen. De uitvoerder heeft voor deze zaak een nieuw dossier met kenmerk [kenmerk 4] aangemaakt. De consument heeft advocaat IV verzocht namens haar actie tegen het park te ondernemen. Advocaat IV heeft het college van B&W op 30 maart 2021 schriftelijk verzocht om ten aanzien van verrichte werkzaamheden die zien op het verwijderen van groen-elementen een onderzoek in te stellen en in geval van een overtreding van een wettelijk voorschrift handhavend op te treden en de werkzaamheden stil te leggen.

2.21 Per e-mail van 7 april 2021 heeft de consument de uitvoerder, onder toezending van het handhavingsverzoek, om toestemming verzocht de behandeling van de zaak aan advocaat IV over te dragen. Op 15 april 2021 heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om de door advocaat IV verrichte werkzaamheden te vergoeden alsmede de verdere behandeling van de zaak aan advocaat IV over te dragen, afgewezen. Daarbij heeft de uitvoerder de consument erop gewezen dat het kostenmaximum in dossier [kenmerk 4] inmiddels was bereikt. Volgens de uitvoerder is er sprake van één gebeurtenis met dossier [kenmerk 3], zodat de consument recht heeft op eenmaal het kostenmaximum van € 8.000,00.

2.22 Als reactie op het bericht van de uitvoerder van 15 april 2021, heeft de consument op 16 april 2021 bij de uitvoerder een klacht ingediend. Per e-mail van 19 april 2021 heeft de uitvoerder het ingenomen standpunt gehandhaafd en de consument gewezen op de mogelijkheid een klacht bij Kifid in te dienen.

2.23 De consument heeft in april 2021 een deurwaarder ingeschakeld, omdat het park volgens haar in strijd met een eerdere uitspraak van 20 december 2019 heeft gehandeld door een stuk grond van 75 cm van de consument te betreden. Het park heeft de overtreding betwist en de consument gedagvaard inzake betaling van de dwangsommen. Op 3 mei 2021 heeft de consument dit geschil bij de uitvoerder gemeld. De uitvoerder heeft voor deze zaak een nieuw dossier met kenmerk [kenmerk 5] aangemaakt.

2.24 Per e-mail van 4 mei 2021 heeft de behandelaar de consument onder meer het volgende meegedeeld:

"(…) Sinds kort hebben wij veel aandacht voor mediation. Ik kan het dossier voordragen aan ons interne mediationbureau wanneer u dat wil.

Een andere mogelijkheid is dat ik morgen of vrijdag langskom op het park om de situatie te zien en te bespreken.

Voor nu constateer ik dat de kort geding dagvaarding draait om het wel of niet verschuldigd zijn van de dwangsommen. De dwangsommen zouden verschuldigd zijn omdat uw perceel betreden is in strijd met de eerdere uitspraak. Het bewijs voor het betreden van uw perceel zijn de camerabeelden. Op die beelden zie ik echter twee mannen die zeer op de asfaltweg zeer dicht tegen de erfgrens staan, maar er niet er op of er over. Ik ga er althans vanuit dat de asfaltweg de grens vormt. Op basis van die beelden kan ik geen overtreding waarnemen, hoewel het weinig fatsoenlijk is dat de twee mannen langdurig zo dicht bij het perceel staan."

2.25 De consument heeft dezelfde dag per e-mail afwijzend gereageerd op het voorstel tot mediation en het aanbod de behandeling van de zaak over te laten aan een interne jurist. De consument vroeg het klachtenbureau van de uitvoerder om hierover een standpunt in te nemen. Per e-mail van 18 mei 2021 heeft (de klachtfunctionaris van) het klachtenbureau van de uitvoerder het verzoek om de behandeling van de zaak uit te besteden afgewezen, omdat dit dossier ([kenmerk 5]) één gebeurtenis vormt met onder andere het dossier met kenmerk [kenmerk 2]. Nu het kostenmaximum van € 30.000,00 inmiddels was bereikt, zag de uitvoerder geen aanleiding de externe kosten in de dossiers [kenmerk 2], [kenmerk 5] en eventuele andere uit deze gebeurtenis voortvloeiende dossiers te vergoeden.

2.26 De consument heeft de uitvoerder naar aanleiding van het vonnis in kort geding van 28 mei 2021 kenbaar gemaakt dat zij daartegen hoger beroep wilde aantekenen. De uitvoerder heeft hierop het ingenomen standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.27 De consument klaagt erover dat de uitvoerder in de verschillende dossiers voor de diverse geschillen ten onrechte slechts eenmaal het kostenmaximum toepast, terwijl sprake is van verschillende gebeurtenissen die niets met elkaar te maken hebben of met elkaar samenhangen. Hierna volgt per dossier een weergave van de vorderingen van de consument en haar argumenten daarvoor, zoals vermeld in de klachtbrieven van 5 en 21 april en 19 mei 2021.

[kenmerk 2] en [kenmerk 5]

2.28 De uitvoerder gaat er ten onrechte vanuit dat voor dossier [kenmerk 2] de voorwaarden FBTO RH2014 van toepassing zijn en dus een kostenmaximum van € 30.000,00 van toepassing is. Dit dossier is aangemaakt toen de consument een artikel 12 Sv-procedure wilde starten. Het dossier ziet uitsluitend op de kort geding procedures van 13 december 2019 en 3 februari 2020. Voor zover de uitvoerder van mening is dat de gebeurtenis uit dossier [kenmerk 5] samenhangt met een eerdere gebeurtenis ([kenmerk 2]), moet als eerste gebeurtenis worden gezien het moment (3 oktober 2018) waarop de consument bij de politie aangifte deed van de vermeende misdrijven door het park. Op dat moment waren de verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-01-191, met een kostenmaximum van € 50.000,00, al van toepassing.

2.29 Voor de bodemprocedure die met de dagvaarding van 18 mei 2020 (zie hiervoor onder 2.12) is gestart, bestaat geen samenhang met eerdere gebeurtenissen. De consument vordert primair dat de uitvoerder hiervoor een apart dossiernummer aanmaakt en op grond van de verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-01-191 een kostenmaximum van € 50.000,00 toekent.

2.30 Subsidiair vordert de consument in dit dossier dat de uitvoerder het kostenmaximum voor de hiervoor onder 2.28 genoemde kort gedingprocedures en de onder 2.29 genoemde bodemprocedure corrigeert naar € 50.000,00. Daarbij moet de uitvoerder de toezegging doen dat voor een eventueel hoger beroep een nieuw dossiernummer met een apart kostenmaximum wordt toegekend.

2.31 De consument vordert daarnaast van de uitvoerder vergoeding van de externe advocaat-kosten die zij zelf heeft moeten betalen.

[kenmerk 4]

2.32 De consument betwist dat de gebeurtenis in dit dossier, namelijk het door het park in strijd met het bestemmingsplan kappen van bomen, samenhangt met dossier [kenmerk 3]. Dat dossier was namelijk aangemaakt met het doel om bij de gemeente een bezwaarschrift in te dienen tegen het besluit dat de consument geen belanghebbende bij een handhavingsverzoek is. De consument vordert primair dat wordt bepaald dat voor dit dossier een kosten-maximum van € 8.000,00 van toepassing is. De gemaakte externe advocaatkosten in dit dossier kunnen uit dit budget worden betaald. Subsidiair vordert de consument dat wordt bepaald dat zij de gemaakte externe advocaatkosten tot 21 april 2021 voor haar rekening neemt en dat kosten voor eventuele werkzaamheden na deze datum uit het budget kunnen worden voldaan.

[kenmerk 3]

2.33 Het in dit dossier toegekende kostenmaximum van € 8.000,00 ziet alleen op het bezwaarschrift van 13 november 2020 dat de advocaat had ingediend tegen het besluit van het college van B&W dat de consument geen belanghebbende is bij een handhavingsverzoek. De consument vordert dat voor het illegale chalettransport van 22 januari 2021 een nieuw dossier wordt aangemaakt met een bijbehorend kostenmaximum van € 8.000,00. Ook voor het volgende chalettransport van 9/10 maart 2021 moet een nieuw dossier worden aangemaakt met een bijbehorend kostenmaximum van € 8.000,00. De consument vordert daarnaast dat de uitvoerder de aan griffierechten en aan de advocaat betaalde facturen € 4.648,98 aan haar vergoedt.

Het verweer

2.34 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 vraag die in deze kwestie centraal staat, is of de consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op meerdere keren het kostenmaximum voor de externe kosten voor de verschillende procedures.

Wat bepalen de verzekeringsvoorwaarden?

3.2 In artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden FBTO RH2014, Bijzondere voorwaarden Algemeen deel + Basisdekking staat dat voor extra kosten, waaronder de kosten van een door de uitvoerder ingeschakelde advocaat, een kostenmaximum geldt. Dit kostenmaximum geldt per gebeurtenis. Als er iets is gebeurd waardoor de verzekerde verschillende conflicten heeft, geldt dit kostenmaximum voor al deze conflicten samen. Onder het kopje “Let op:” staat bovendien beschreven dat, voor zover één onvoorziene gebeurtenis voor meerdere conflicten zorgt, de verzekerde maar één keer recht heeft op juridische hulp voor al deze conflicten samen. Verder staat onder dat kopje beschreven dat het ook kan zijn dat er meerdere onvoorziene gebeurtenissen plaatsvinden. Dat wordt dan gezien als één gebeurtenis waarvoor de verzekerde ook maar recht heeft op één keer juridische hulp. Bij meerdere onvoorziene gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, geldt de datum van de eerste gebeurtenis als de datum waarop de gebeurtenis plaatsvond.

In artikel 19 van de voorwaarden LEX-RV-01-191 is bepaald dat als één gebeurtenis voor meerdere geschillen zorgt, het kostenmaximum voor extra kosten voor al deze geschillen samen geldt.

Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar in beide voorwaarden een (zoveel mogelijk) objectieve, duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd om te kunnen bepalen of de uitvoerder voor meer geschillen een of meer kostenmaxima ter beschikking moet stellen. Niet is gebleken dat sprake is van onduidelijke laat staan onbegrijpelijke bepalingen. Toetsing aan de Richtlijn 93/13/EEG Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en afdeling 6.5.3 van het Burgerlijk Wetboek is daarom niet aan de orde.

3.3 Partijen verschillen met elkaar van mening over de vraag welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. De consument is van mening dat de nieuwere voorwaarden LEX-RV-01-191 van toepassing zijn, terwijl de uitvoerder zich op het standpunt stelt dat de verzekeringsvoorwaarden FBTO RH2014 van toepassing zijn. De commissie merkt op dat het hierbij vooral gaat om de vraag welke voorwaarden van toepassing zijn op de dossiers [kenmerk 2] en [kenmerk 5]. Voor de andere twee dossiers geldt namelijk dat zowel de voorwaarden FBTO RH2014 als LEX-RV-01-191 bepalen dat in geval van een procedure waarbij een advocaat niet verplicht is, een kostenmaximum van € 8.000,00 van toepassing is. Daarnaast heeft de uitvoerder aangegeven dat, voor zover in de dossiers aangaande de bestuursrechtelijke zaken sprake is van een nieuwe gebeurtenis, de nieuwere voorwaarden LEX-RV-01-191 van toepassing zijn. Voor de andere twee dossiers geldt dat toepassing van de voorwaarden RH2014 ertoe leidt dat een kostenmaximum van € 30.000,00 van toepassing is en dat dekking onder LEX-RV-01-191 betekent dat de consument recht heeft op een kostenmaximum van € 50.000,00. De commissie zal hierna onder 3.7 t/m 3.9 ingaan op de vraag welke voorwaarden van toepassing zijn op de dossiers [kenmerk 2] en [kenmerk 5].

3.4 De uitvoerder heeft als verweer aangevoerd dat er eigenlijk maar sprake is van één gebeurtenis, waardoor er ook maar één kostenmaximum van toepassing is. Het alomvattend probleem is het meningsverschil tussen de consument en de eigenaar van het park over het gebruik/beheer van het park en de woning van de consument. De uitvoerder heeft voor deze geschillen met het park dossier [kenmerk 2] aangemaakt en voor de behandeling ervan door externe advocaten een kostenmaximum van € 30.000,00 toegekend. Hieronder vallen ook de kosten van Advocaat II die in dit dossier in het kader van de artikel 12 Sv-procedure zijn gemaakt. Dossier [kenmerk 5] ziet onder meer op het gebruik van de strook grond van 75 cm van de consument. Aangezien dit geschil volgens de uitvoerder voortvloeit uit een procedure die onder dossier [kenmerk 2] valt, is sprake van één gebeurtenis en heeft de consument geen recht op een nieuw kostenmaximum. De consument wilde haar civielrechtelijke positie in de kwestie met het park vervolgens versterken door ook de bestuursrechtelijke route te volgen. Zo wil de consument op die manier ook de wijze waarop de parkeigenaar het park beheert en gebruikt bij de gemeente aan de kaak stellen.

De uitvoerder stelt zich op het standpunt dat hij de dossiers [kenmerk 2] en [kenmerk 3] ten onrechte als twee aparte gebeurtenissen heeft aangemerkt. Voor dossier [kenmerk 3] is dan ook ten onrechte een separaat kostenmaximum van € 8.000,00 toegekend. De uitvoerder laat dit verder zo. Aangezien dossier [kenmerk 4] (handhavingsverzoek inzake het illegaal kappen van bomen en struiken) samenhangt met dossier [kenmerk 3], geldt dat voor dit dossier geen separaat kostenmaximum geldt. Nu het geldende kostenmaximum is bereikt, kan de consument voor andere gebeurtenissen die hiermee samenhangen geen aanspraak maken op een nieuw kostenmaximum. De consument heeft dit standpunt betwist.

Is er sprake van samenhangende gebeurtenissen?

3.5 De vraag of er sprake is van "meerdere onvoorziene gebeurtenissen die met elkaar samenhangen" (FBTO RH2014) dan wel van "1 gebeurtenis die voor meerdere geschillen zorgt" (LEX-RV-01-191), moet beoordeeld worden aan de hand van de Haviltex-maatstaf, met inachtneming van de omstandigheden van het geval. Dat wil zeggen dat het aankomt op de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden mogen toekennen aan de bepalingen van het tussen hen geldende contract en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten. Daarbij is van belang wat in het algemeen spraakgebruik met de in het contract gebruikte woorden wordt bedoeld.

3.6 Vast staat dat tussen de consument en het park al geruime tijd sprake is van een vertroebelde verhouding. Uit de stukken uit dossier [kenmerk 1], waaronder het proces-verbaal van de zitting, gehouden op 17 oktober 2018, blijkt dat partijen al voor 2018 met elkaar in onmin leefden. De wijze waarop de consument haar chalet heeft gebruikt (o.a. het plaatsen van een tuinhuisje, het aansluiten van de door haar geplaatste installatie van zonnepanelen op het elektriciteitsnetwerk van het park en de beplanting rondom haar chalet), leidde er onder meer toe dat het chalet van de consument van het elektriciteits-netwerk werd afgesloten en dat haar toegangspas door het park werd geblokkeerd. Vervolgens zijn tussen de consument en het park en de consument en de gemeente verschillende geschillen ontstaan. De commissie zal hierna ingaan op de vraag of in de dossiers van de uitvoerder sprake is van samenhangende gebeurtenissen.

Dossiers [kenmerk 2] en [kenmerk 5]

3.7 In oktober 2018 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van erfvredebreuk, diefstal en vernieling. Omdat de aangifte niet leidde tot een vervolging, heeft de consument gebruik gemaakt van de mogelijkheid een artikel 12-Sv procedure te starten. Voor die zaak heeft de uitvoerder dossier [kenmerk 2] aangemaakt. Op het moment dat de consument de uitvoerder verzocht om de behandeling van het dossier over te dragen aan een advocaat die gespecialiseerd is in het civiel recht, gaat het om dezelfde problematiek. De consument vordert in dit dossier primair dat voor de procedure na de dagvaarding van 18 mei 2020 een nieuw dossiernummer wordt aangemaakt met een apart kostenmaximum van € 50.000,00.

Volgens de consument heeft zij de dagvaarding ontvangen vanwege boetes die het park haar heeft opgelegd. Het is de commissie echter niet duidelijk waarvoor de consument deze boetes heeft ontvangen. De commissie overweegt op dit punt dat het park de consument al voor 2018 (dossier [kenmerk 1]) sancties had opgelegd als reactie op het handelen van de consument gericht op het gebruik van haar chalet. Ook in dossier [kenmerk 2] heeft de consument om rechtsbijstand verzocht naar aanleiding van dreigende maatregelen van het park om het chalet van de consument van gas en elektra af te sluiten en haar de toegang tot het park te ontzeggen. De commissie maakt uit deze omstandigheden op dat de dagvaarding van 18 mei 2020 niet op zichzelf staat. Aangenomen moet worden dat deze dagvaarding verband houdt met de tussen partijen ontstane ruzie over enerzijds het beheer en het gebruik van het park door de eigenaar en anderzijds de wijze waarop de consument haar chalet inricht en gebruikt. Dit maakt dat sprake is van een verband tussen de dagvaarding van 18 mei 2020 en de verschillende gebeurtenissen die spelen in de dossiers [kenmerk 2] en [kenmerk 1]. Naar het oordeel van de commissie is aldus sprake van meerdere onvoorziene gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, zodat de consument voor de procedure(s) na de dagvaarding van 18 mei 2020 geen aanspraak kan maken op een apart kostenmaximum.

3.8 De consument vordert subsidiair dat voor de kort gedingprocedures van 13 december 2019 en 3 februari 2020 en de procedure naar aanleiding van de dagvaarding van 18 mei 2020 een kostenmaximum van € 50.000,00 (LEX-RV-01-191) moet gelden. Daarnaast moet de uitvoerder de toezegging doen dat in geval van een eventueel hoger beroep in de hiervoor genoemde dagvaardingsprocedure een nieuw dossier met een apart kostenmaximum zal worden vastgesteld. Nu de commissie hiervoor in 3.7 al heeft geoordeeld dat er geen separaat kostenmaximum geldt voor de procedure(s) na de dagvaarding van 18 mei 2020, leest de commissie de vordering van de consument zo, dat de consument van mening is dat voor de twee genoemde procedures in kort geding een hoger kostenmaximum moet gelden. De commissie overweegt op dit punt dat de consument heeft verklaard dat beide kort geding procedures zijn toe te wijzen aan de opdrachtbevestiging aan advocaat III. In de e-mail van 29 november 2019 – met dossier [kenmerk 2] in de onderwerpregel - heeft de uitvoerder advocaat III verzocht de belangen van de consument te behartigen en een kostenmaximum van € 30.000,00 genoemd. Dit is het kostenmaximum zoals opgenomen in de voorwaarden RH2014. De uitvoerder heeft de consument ook meerdere keren meegedeeld dat, uitgaande van het moment waarop de consument aangifte heeft gedaan (oktober 2018), de voorwaarden RH2014 van toepassing waren. Het is de commissie niet duidelijk op grond waarvan de consument van mening is dat op deze zaak de voorwaarden LEX-RV-01-191 van toepassing zijn. Zij heeft haar stelling op dit punt ook niet nader onderbouwd door bijvoorbeeld polisbladen te overleggen.

3.9 Voor wat betreft dossier [kenmerk 5] kan de consument, zo blijkt uit de klachtbrief van de consument van 19 mei 2021 (klachtdossier [nummer 3]), met de uitvoerder meegaan in zijn standpunt dat dit dossier samenhangt met dossier [kenmerk 2], als daarbij wordt uitgegaan van de voorwaarden LEX-RV-01-191. Het gaat volgens de consument namelijk om het moment waarop de kwestie is gemeld. Het moment waarop de consument de gebeurtenis bij de uitvoerder meldt, is echter niet bepalend voor de vraag welke verzekerings-voorwaarden van toepassing zijn als sprake is van samenhangende gebeurtenissen. In dat geval is de datum van de eerste gebeurtenis bepalend. Voor zover de consument ervan uitgaat dat dossier [kenmerk 5] samenhangt met dossier [kenmerk 2], geldt dat de voorwaarden van dat dossier (RH2014) en het kostenmaximum ervan (€ 30.000,00) van toepassing zijn. Nog daargelaten dat de consument zelf van mening is dat sprake kan zijn van samenhang, overweegt de commissie dat dossier [kenmerk 5] betrekking heeft op dwang-sommen die het park al dan niet verschuldigd zou zijn, omdat medewerkers van het park in strijd met een eerdere uitspraak een strook grond van de consument van ca. 75 cm zouden hebben betreden. Nu het gebruik van de strook grond al eerder onderdeel van de procedure op 20 december 2019 – en behandeld in dossier [kenmerk 2] - is geweest, is sprake van een samenhang tussen beide gebeurtenissen.

Dossiers [kenmerk 4] en [kenmerk 3]

3.10 Naast civielrechtelijke acties tegen het park, heeft de consument ook de bestuursrechtelijke weg bewandeld door de gemeente te verzoeken handhavend op te treden. De uitvoerder is van mening dat het toekennen van een separaat kostenmaximum van € 8.000,00 voor dossier [kenmerk 3] onterecht is geweest en dat de consument hiermee voordeel heeft genoten. De commissie kan zich vinden in dit standpunt van de uitvoerder. De commissie overweegt dat de consument in haar klachtbrief van 5 april 2021 (klachtdossier [nummer 2]) het volgende heeft geschreven:

"Op 18-05-2020 ontving ik een dagvaarding van het park met een bulk aan boetes die verschuldigd zou zijn. Zaak loopt nog. (…) Maar de kern van het betoog is dat ik me aan de parkregels houdt en dat het park god en gebod negeert. Waaronder het vigerend bestemmingsplan. Om het even eenvoudig te houden besloten [Advocaat III] en ik een handhavingsverzoek in te dienen bij gemeente Wijdemeren om dat aan te tonen. Civiel recht en het bestuursrecht liepen even door elkaar."

Verder heeft de consument de uitvoerder per e-mail van 8 januari 2021 het volgende geschreven:

"1 van de dingen die (civiel en bestuursrechtelijk) spelen is het vervoer van chalets langs mijn kavel. Lang verhaal kort: dat mag niet volgens het bestemmingsplan. Nu heb ik een e-mailtje gekregen van het park dat er 22/01/21 wéér een transport in de planning staat.

[naam van Advocaat IV] kan dat (proberen te) stoppen en als dat lukt helpt me dat óók heel erg bij de civiele acties van [naam van Advocaat III]. Dit is volgens mij het lastigste onderdeel van de hele procedure en als we dat van twéé kanten kunnen raken heb ik natuurlijk gelijk dubbel kans op succes.

Máár daar hebben we dan een nieuw potje geld voor nodig ….
(…)"

Ten aanzien van het handhavingsverzoek dat ziet op de chalettransporten, waarbij volgens de consument schade aan haar perceel wordt toegebracht, overweegt de commissie dat advocaat I reeds in haar brief van 14 november 2019, als onderdeel van dossier [kenmerk 2], de eigenaren van het park had gesommeerd om maatregelen te treffen waardoor het afvoeren van chalets niet meer tot vervoer over de grond van de consument en beschadiging van haar eigendommen zou leiden.

Naar het oordeel van de commissie moet worden aangenomen dat de handhavings-verzoeken van de consument, zowel in dossier [kenmerk 3] als in dossier [kenmerk 4], verband houden met de gebeurtenissen in de twee (civielrechtelijke) dossiers [kenmerk 2] en [kenmerk 5]. Het gaat er telkens om dat de consument probeert om, zowel via civielrechtelijke als bestuursrechtelijke weg, aan te tonen dat het park zich niet aan de regels, waaronder het bestemmingsplan, houdt. Dit brengt met zich dat de consument naast het reeds door de uitvoerder toegekende kostenmaximum van in totaal € 38.000,00 geen aanspraak kan maken op een separaat of hoger kostenmaximum. De vorderingen van de consument om voor de procedures aangaande de dagvaarding van 18 mei 2020, het bezwaarschrift van 13 november 2020, het handhavingsverzoek om tegen het kappen van de bomen op te treden en de chalettransporten van 22 januari 2021 en 9/10 maart 2021 telkens een nieuw dossier met een separaat kostenmaximum aan te maken, komen dan ook niet voor toewijzing in aanmerking.

Conclusie

3.11 Gelet op het hiervoor overwogene komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder voor de procedures eenmaal het kostenmaximum mocht hanteren. De uitvoerder is niet gehouden de consument de door haar gemaakte advocaatkosten te vergoeden nu het kostenmaximum is bereikt. Alle overige verwijten en argumenten die de consument heeft aangevoerd, leiden niet tot een ander oordeel. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

FBTO RH2014

Bijzondere voorwaarden
Algemeen deel + Basisdekking

5. Welke kosten vergoedt Achmea Rechtsbijstand?
(…)
Tot welk maximumbedrag zijn de extra kosten verzekerd?
Extra kosten zijn verzekerd tot € 30.000,00 per gebeurtenis. Behalve als u zelf kiest voor een advocaat of juridisch deskundige in een procedure waarbij deze advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is. Dan zijn alle extra kosten verzekerd tot € 8.000,00 per gebeurtenis.

Is er iets gebeurd waardoor u verschillende conflicten heeft? Dan geldt het maximumbedrag voor al deze conflicten samen.

(…)

Let op:

- Eén onvoorziene gebeurtenis kan zorgen voor meerdere conflicten. U krijgt dan maar 1 keer juridische hulp, voor al deze conflicten samen.
- Het kan ook zijn dat er meerdere onvoorziene gebeurtenissen plaatsvinden. Dan zien wij dit als 1 gebeurtenis. Hiervoor krijgt u dan ook maar 1 keer juridische hulp. Bij meerdere onvoorziene gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, geldt de datum van de eerste gebeurtenis als de datum waarop de gebeurtenis plaatsvond.

Voorwaarden FBTO Rechtsbijstandverzekering

Basis (LEX-RV-01-191)

19. Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?
Tot € 50.000,- per gebeurtenis.

- Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is.
  - En de verzekerde kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige.
  - Dan zijn alle kosten samen verzekerd tot € 8.000,- per gebeurtenis.

20. Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?
Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.

- Ook als meerdere samenhangende gebeurtenissen voor deze geschillen zorgen.

Voorbeeld
U heeft letsel na een ongeval in het verkeer, maar de tegenpartij wil niet betalen. Door het letsel kunt u niet meer werken. Daardoor wordt uw contract niet verlengd en u wilt dit aanvechten.

- Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere tegenpartijen, toch komen beide geschillen voort uit dezelfde gebeurtenis. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen.