Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0386

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. R.L.H. IJzerman,
mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	22 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtshulp verzocht in verband met een geschil met de Vereniging van Eigenaren. De uitvoerder heeft dekking geweigerd voor het verzoek om rechtshulp. De consument klaagt over het afwijzende dekkingsstandpunt van de uitvoerder en over de duur van de beoordeling van de dekking. De commissie oordeelt dat de uitvoerder geen rechtshulp hoeft te verlenen voor het geschil omdat de eerste gebeurtenis heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. Daarnaast oordeelt de commissie dat de beoordeling van de dekking niet te lang heeft geduurd. De klachten zijn ongegrond en 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 en de aanvulling daarop; 4) de dupliek van de uitvoerder en 5) het aanvullende stuk van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader. Namens de uitvoerder was de heer mr. [naam 1] aanwezig.

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 De consument is vanaf 6 januari 2021 verzekerd voor rechtsbijstand bij de verzekeraar. Op de rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) zijn de 'Polisvoorwaarden nr. RB 18' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op 4 januari 2021 heeft de overdracht plaatsgevonden van het appartement van de consument. Ten tijde van de overdracht was het appartement van de consument niet aangesloten op het gezamenlijke intercomsysteem. Tijdens de zitting heeft de consument verklaard dat hij daar op dat moment van op de hoogte was. Op 4 mei 2021 heeft de consument per e-mail een verzoek ingediend bij de Vereniging van Eigenaren (hierna: VvE). In zijn verzoek staat, voor zover relevant, het volgende:

> *'Verzoek om (…)104 aan te sluiten op intercomsysteem of het toepassen van 75% reductie op de liftkosten.*
>
> *Onderbouwing: Op basis van de breukdelen is te zien dat de eigenaren van (…) 104 en (…) voor een groot deel soms dubbel meebetalen aan de liftkosten. Ondanks dat deze zich bevinden op de begane grond en de 2e verdieping zijn deze niet aangesloten op het intercomsysteem. Hierdoor kunnen ze hun gasten op afstand geen toegang geven tot de lift. Wij betalen dus voor een groot deel mee aan de liftkosten maar kunnen er niet volledig gebruik van maken.*
>
> *De appartementen van (…) 110, 112 en 114 bevinden zich ook op de 2e verdieping en zij zijn wel aangesloten op het intercomsysteem, hierdoor kunnen zij hun gasten wel toegang geven tot de lift.*
>
> *Ik heb dus niet dezelfde rechten als de andere eigenaren terwijl ik hiervoor wel betaal. Mijn woonkamer bevindt zich op de 2e verdieping, voor gasten die slecht ter been of gehandicapt zijn moet ik dus op een makkelijke manier toegang kunnen verlenen tot de lift, dit is nu niet het geval.*
>
> *Hierbij mijn verzoek om mijn appartement aan te sluiten op het intercomsysteem zodat ik net als de andere appartementen (…) op afstand toegang kan geven aan mijn gasten. Indien dit door bepaalde redenen niet mogelijk is, verzoek ik de vergadering om een reductie van 75% op de liftkosten toe te passen.'*

2.3 De VvE heeft op 8 juni 2022 besloten dat het appartement van de consument aangesloten kan worden op het intercomsysteem, maar dat het aanbrengen van kabelgoten, leidingen en eventueel bijbehorend hak- en breekwerk voor rekening van de consument komt, omdat de kabelgoten en leidingen nooit aanwezig zijn geweest in het appartement.

2.4 Omdat de consument het niet eens was met de beslissing van de VvE van 8 juni 2022 over de kosten, heeft hij op 13 juni 2022 de uitvoerder om rechtshulp verzocht. Op 16 juni 2022 heeft de uitvoerder aanvullende informatie opgevraagd bij de consument. De consument heeft de aanvullende informatie op 17 juni 2022 verstrekt. De uitvoerder heeft vervolgens per e-mail van 29 juni 2022 dekking afgewezen, omdat het juridisch probleem naar het oordeel van de uitvoerder is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering, nu de consument bij de overdracht van het appartement had kunnen vaststellen dat zijn woning niet was aangesloten op het gezamenlijke intercomsysteem.

2.5 De consument heeft hierna een klacht ingediend. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over het afwijzende dekkingsstandpunt van de uitvoerder en over de duur van de beoordeling van de dekking. De consument vordert dekking onder de verzekering voor het geschil met de VvE. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de kosten voor de aansluiting op de intercominstallatie. Tijdens de zitting is gebleken dat dit een bedrag van € 500,- betreft. Ook vordert de consument € 1.104,13 voor het inschakelen van een juridisch adviseur voor de procedure bij Kifid. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.7 De uitvoerder heeft ten onrechte dekking geweigerd, omdat de uitvoerder de overdracht van de woning op 4 januari 2021 beschouwt als de eerste gebeurtenis van het conflict. Het juridische conflict ziet echter op het besluit dat op 8 juni 2022 tijdens de algemene ledenvergadering van de VvE is genomen. Deze gebeurtenis is volgens de consument de eerste gebeurtenis. De consument heeft dus geen geschil met de VvE over de aansluiting van de intercominstallatie, maar alleen over de kosten daarvan.

2.8 De beoordeling van de dekking heeft daarnaast te lang geduurd. Het dossier is onzorgvuldig behandeld. De zaaksbehandelaar heeft er zestien dagen over gedaan om de dekking van de zaak te beoordelen. Hierdoor had de consument nog maar zeven werkdagen om te beslissen of hij zijn zaak aanhangig zou maken bij de kantonrechter.

Het verweer

2.9 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 moet beoordelen of de door de consument gemelde zaak onder de dekking van de verzekering valt en of de beoordeling van de dekking te lang heeft geduurd. Indien ten onrechte dekking is geweigerd, zal de commissie beoordelen of de consument recht heeft op vergoeding van de door hem gevorderde kosten.

Wat staat er in de voorwaarden?

3.2 De vraag of de gemelde zaak is gedekt onder de verzekering wordt in beginsel beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden zijn daarbij leidend.

3.3 Uit artikel 2 lid 6 van de voorwaarden (zie bijlage) volgt dat een juridisch probleem niet is verzekerd als de gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden of als de verzekerde voor de ingangsdatum kon verwachten dat deze gebeurtenis zou plaatsvinden. Een gebeurtenis is in de begrippenlijst van de verzekeringsvoorwaarden omschreven als een voorval waardoor voor de verzekerde een juridisch probleem ontstaat. Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als één gebeurtenis. Als datum voor deze gebeurtenis houden wij (lees: de uitvoerder) de datum van het eerste voorval aan.

De zaak is niet gedekt onder de verzekering

3.4 Partijen verschillen van mening of de eerste gebeurtenis dateert van voor de ingangsdatum van de verzekering. De consument stelt dat de gebeurtenis van 8 juni 2022 de eerste gebeurtenis is. De uitvoerder heeft daartegenin gebracht dat het besluit van de VvE van 8 juni 2022 voldoende verband heeft met de wijze waarop het appartement is gebouwd in 2008. De consument wist vanaf het moment van oplevering dat zijn appartement niet was aangesloten op het gezamenlijke intercomsysteem. Ook wist hij dat de kosten voor de lift en intercom onder de appartementseigenaren verdeeld zijn, immers de consument heeft zelf aangegeven dat er sprake is van een onredelijke en onbillijke kostenverdeling voor de lift en intercom. Om deze reden is de uitvoerder van oordeel dat deze voorvallen zijn aan te merken als één gebeurtenis.

3.5 De commissie stelt vast dat het juridische probleem van de consument samenhangt met de situatie die hij op 4 januari 2021 heeft aanvaard bij de overdracht van het appartement. Dat was de situatie dat zijn appartement niet was aangesloten op het gezamenlijke intercomsysteem, terwijl de kosten van het intercomsysteem en de lift over alle appartementen werden verdeeld.

Dat de VvE op 8 juni 2022 heeft geweigerd alle kosten voor de aansluiting van zijn appartement op het gezamenlijke intercomsysteem te vergoeden, hangt samen met de situatie die al voor aanvang van de verzekering een realiteit was. Gelet op de aanvangssituatie kan het besluit van de VvE dan ook niet los worden gezien van die aanvangssituatie omdat daarmee de eerder ingezette beleidslijn (om het appartement van consument niet voor rekening van de VvE aan te sluiten) bestendig werd. Dit betekent dat de uitvoerder terecht dekking heeft geweigerd voor het verzoek om rechtshulp van 13 juni 2022.

Ambtshalve toetsing

3.6 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 2 lid 6 van de voorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

De beoordeling van de dekking heeft niet te lang geduurd

3.7 De consument stelt zich op het standpunt dat de beoordeling van de dekking te veel tijd in beslag heeft genomen. De uitvoerder heeft dit betwist en erop gewezen dat de zaaksbehandelaar op 16 juni 2022 aanvullende informatie heeft opgevraagd. Nadat de informatie op 17 juni 2022 is ontvangen, is de consument per e-mail van 29 juni 2022 geïnformeerd over het afwijzende dekkingsstandpunt. De consument is daarnaast gewezen op de geldende termijn voor het indienen van een verzoek tot vernietiging van het besluit van de VvE bij de kantonrechter en geadviseerd om al dan niet een gespecialiseerd jurist te raadplegen.

3.8 De commissie stelt voorop dat het de uitvoerder in beginsel vrij staat om aanvullende informatie op te vragen om een weloverwogen dekkingsstandpunt in te kunnen nemen. Het is de commissie niet gebleken dat de uitvoerder op 13 juni 2022 al over voldoende informatie beschikte om aan te geven of de zaak wel of niet gedekt was. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument prijs stelt op een snelle terug-koppeling over het dekkingsstandpunt, is zij van oordeel dat de periode tussen 17 juni 2022 en 29 juni 2022 niet zodanig lang is dat kan worden gezegd dat de beoordeling van de dekking te veel tijd in beslag heeft genomen. Ook is niet gebleken dat de consument hierna onvoldoende tijd heeft gehad om (op eigen kosten) gespecialiseerde bijstand in te schakelen.

Proceskostenvergoeding

3.9 De consument heeft een proceskostenvergoeding gevorderd voor de procedure bij Kifid.

De commissie heeft geoordeeld dat de uitvoerder terecht dekking heeft geweigerd voor het verzoek om rechtshulp van 13 juni 2022, zodat de consument om die reden geen vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de klacht bij Kifid. Ter voorlichting van de consument merkt de commissie – ten overvloede – het volgende op.

3.10 Voor procedures bij Kifid geldt het liquidatietarief behorend bij het Reglement, te vinden op de website van Kifid. De factuur voor juridisch advies die de consument heeft ingebracht is onvoldoende gespecificeerd en daaruit wordt niet duidelijk dat het juridisch advies betrekking heeft op de procedure bij Kifid. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding voor juridische kosten , dient de consument bovendien aan te tonen dat hij daadwerkelijk deze kosten heeft gemaakt. De consument heeft tijdens de zitting verklaard dat hij de factuur nog moest betalen. Dit betekent dat, indien de uitvoerder onterecht dekking had geweigerd, de consument ook dan geen proceskostenvergoeding zou toekomen.

Conclusie

3.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de gemelde zaak niet onder de dekking van de verzekering valt. Dit betekent dat de uitvoerder het verzoek om rechtshulp heeft mogen afwijzen. De beoordeling van de dekking heeft daarnaast niet te lang geduurd. De klachten zijn ongegrond.

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 2022, 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 2022, 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 verzekeringsvoorwaarden

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

In de Polisvoorwaarden nr. RB 18 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 2 Wat is verzekerd?
(…)
6. Een juridisch probleem ontstaat door een gebeurtenis*. Een juridisch probleem is niet verzekerd als de gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden of als u voor de ingangsdatum kon verwachten dat deze gebeurtenis zou plaatsvinden.

Gebeurtenis
Een gebeurtenis is een voorval waardoor voor u een juridisch probleem ontstaat. Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als een gebeurtenis. Als datum voor deze gebeurtenis houden wij dan de datum van het eerste voorval aan.