Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-105
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mevrouw drs. J.W. Janse leden en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op haar rechtsbijstandverzekering meerdere geschillen met haar buren gemeld. In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat meerdere geschillen uit hoofde van dezelfde oorzaak aan worden gemerkt als één gebeurtenis, waarvoor één keer het kostenmaximum geldt. Consument stelt dat in het meest recentelijk bij Verzekeraar gemelde geschil sprake is van een op zichzelf staande gebeurtenis. Verzekeraar stelt dat de geschillen met de buren dermate met elkaar samenhangen dat slechts één keer tot aan het kostenmaximum hoeft te worden vergoed. Verzekeraar heeft zich wel bereid verklaard om interne rechtsbijstand te verlenen voor dit geschil. De Commissie oordeelt dat dit meest recente geschil samenhangt met eerdere geschillen en eveneens zijn oorzaak vindt in een discussie over het gemeenschappelijke gangpad en de erfgrens tussen de percelen van Consument en haar buren. Verzekeraar hoeft daarom geen externe kosten te vergoeden met betrekking tot dit geschil. De klacht wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de nadere reactie van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar;
- de nadere reactie van Consument op de aanvullende stukken;
- de reacties van Consument en Verzekeraar op schriftelijke vragen van Kifid.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 december 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een Rechtsbijstandverzekering (hierna: 'de Verzekering') gesloten. Op de Verzekering zijn de voorwaarden Rechtsbijstand 05/2014 van toepassing.

2.2 Die voorwaarden bepalen – voor zover relevant:
(…)

"**Module Rechtsbijstandverzekering**
(…)
2. **Verzekerd risico/geschil**
Verzekerd is het risico dat een verzekerde in een geschil moet voorzien in een eigen behoefte aan rechtsbijstand ten gevolge van een gebeurtenis, mits:
a. de gebeurtenis en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand zich voordoen gedurende de looptijd van de verzekering;
(…)
3. Gebeurtenis
Onder gebeurtenis wordt verstaan het moment waarop voor het eerst de belangentegenstelling met de wederpartij tot uiting is gebracht en daardoor redelijkerwijs kan worden beschouwd als de oorzaak van de behoefte aan rechtsbijstand.

4. Kostenvergoeding
a. Interne kosten
Anker vergoedt de kosten van rechtsbijstand die wordt verleend door haar eigen juridisch specialisten volledig.
b. Externe kosten
Anker vergoedt maximaal € 7.500,- van de externe kosten voor rechtsbijstand per gebeurtenis voor alle verzekerden samen. Meerdere schaden of geschillen uit hoofde van dezelfde oorzaak gelden als één gebeurtenis."

2.3 Op grond van de Verzekering is de verzekerde rechtsbijstand in handen gegeven van Anker Rechtshulp (hierna: 'Rechtsbijstanduitvoerder').

2.4 Verzekeraar heeft Consument inzake een geschil met haar buren eerst rechtsbijstand verleend via een door haar ingeschakelde rechtsbijstandverzekeraar en daarna de kosten vergoed van een door Consument gekozen advocaat (hierna: 'mr. G'). Dit geschil is in 2008 uitgemond in een rechterlijk vonnis waarbij de buren van Consument werden verplicht om overhangende takken te snoeien tot aan de erfgrens, die loopt door het midden van het pad tussen het perceel van Consument en het perceel van haar buren.

2.5 Op 6 september 2010 heeft Consument vanwege diverse geschillen met haar buren andermaal een beroep gedaan op de Verzekering. Consument heeft Verzekeraar in dat verband gemaild:
(…)
"Geachte mevrouw […],
(…)

Na ons telefoongesprek afgelopen woensdag klim ik dan maar opnieuw in de pen om juridische bijstand te vragen bij een al meer dan 6 jaar durende continuing story van frustraties door toedoen van mijn buurman en zijn vrouw. Hoewel de buurman na een lange reeks van brieven, eerst door [rechtsbijstandsverzekeraar], toen door [mr. G.] te Utrecht, op 16 januari 2008 van de rechter te horen kreeg dat de zwarte prunus gesnoeid moest worden èn blijven tot de erfgrens, heeft het vorig jaar, na opnieuw een serie brieven van [rechtsbijstandverzekeraar] en [mr. G.], van augustus 2009 tot januari 2010 geduurd voordat de boom gesnoeid werd.
(…)
Nu wil ik wanneer de bladeren weer vallen zo min mogelijk last van hun boom hebben (al dat donkere blad opruimen geeft veel extra werk, en met mijn slechte rug word ik daar niet vrolijk van), maar reageren ze opnieuw niet op mijn verzoek tot snoeien over te gaan.
Ik ging er van uit dat [mr. G.] deze zaak, waarvan hij volledig op de hoogte is, wederom op zich zou nemen, doch hoorde helaas dat Ansvar niet langer met [rechtsbijstandverzekeraar], en dientengevolge ook niet met de door [rechtsbijstandverzekeraar] aangewezen [mr. G.] werkt. Anders zou deze nu overgaan tot het vragen om oplegging van een dwangsom, voor nu en alle volgende keren dat de buren zich niets aan wensen te trekken van de rechterlijke uitspraak en verdere wettelijke regels.
(…)
Mijn buurman probeert met talloze pesterijen keer op keer te laten zien dat hij precies kan doen wat hij wil. Zo komt hij in mijn tuin (als ik niet thuis ben en als het donker is), verplaatst daar het een en ander, verhuist mijn containers honderden! keren, verstelt de van nood nu aangeschafte bewegingsmelder, gooit vuurwerk en andere troep in mijn tuin, enz., teveel om op te nomen.
De politie is op de hoogte maar doet niets wegens andere prioriteiten, en een gesprek met buurtbemiddeling wijzen de buren af. Maar ik zou nu eindelijk wel weer eens normaal rustig hier willen wonen, zonder steeds op mijn hoede te hoeven zijn.
(…)
In afwachting van uw reactie
Met vriendelijke groet,
(…)
[Consument]"

2.6 Naar aanleiding van deze melding heeft Verzekeraar aangeboden om de zaak te laten behandelen door een advocaat waarmee Verzekeraar samenwerkte. Consument heeft dit aanbod geaccepteerd. Op enig moment heeft Consument haar ontevredenheid geuit over de dienstverlening van deze advocaat, waarna zij alsnog zelf haar advocaat mocht kiezen. Zij koos er toen voor om te worden bijgestaan door mr. G., die haar eerder ook bijstond inzake de geschillen met haar buren (zie 2.4 hiervoor).

2.7 Op 16 juni 2015 heeft Consument bij Rechtsbijstanduitvoerder nogmaals een verzoek tot rechtsbijstand gedaan met betrekking tot de buren. Consument heeft dat als volgt toegelicht:
(…)
"Geachte mevrouw/meneer,

Hierbij wil ik u verzoeken om rechtsbijstand in de volgende zaken:

Op 16 januari 2008 heeft mr. [naam rechter] te [plaatsnaam], een geschil willen beslechten tussen mij en mijn buurman, [naam buurman], aangaande zijn prunusboom die regelmatig over mijn deel van het gangpad groeit. Er is toen overeengekomen dat [buurman] ervoor zou zorgen dat voortaan de takken van de boom niet hangen óver de helft van het pad dat gelegen is tussen mijn woning/tuin en de woning/tuin van de heer [naam buurman]. Helaas houdt [buurman] zich nog steeds niet aan die afspraak.
Ook dit jaar heb ik hem en zijn vrouw schriftelijk verzocht dat alsnog te doen (graag vóór 8 juni). Dat was op 30 mei j.l. Tot op vandaag zijn ze echter niet tot actie overgegaan.

In verband hiermee wil ik nu dat [buurman] op straffe van een dwangsom alsnog gestimuleerd wordt de prunus binnen zijn eigen perken te houden.

Ook [Verzekeraar], waar ik verzekerd ben voor dit soort problemen, is van mening dat dit een nieuwe zaak betreft. Hiervoor is [naam medewerker] van [Verzekeraar] reeds benaderd. Haar telefoonnummer is [X].

In het verleden heb ik rechtsbijstand genoten van het kantoor van [naam advocatenkantoor], met name van [mr. G.] [telefoonnummer], die bereid is u verder te informeren. Hij is op de hoogte van de reeds jaren voortdurende situatie, waarin de heer H. zich meent te moeten laten gelden. Ook wat betreft de talloze pesterijen die hij zich nog steeds veroorlooft, of pesterijtjes zoals hij dit zelf noemde in een gesprek tussen [mr. G.], hem en mijzelf.

Mijn tweede verzoek om rechtsbijstand betreft een stellage voor houtopslag die achterin het gangpad is geplaatst. Ik heb [buurman] gezegd dat ik wil dat hij die weghaalt - wat [mr. G.] hem ook al heeft laten weten - maar daar heeft hij geen gehoor aan gegeven. De ruimte die bij andere, soortgelijke huizen ruimschoots voldoende is voor de vuilcontainers is daardoor wel erg krap geworden.
(…)
Ik hoop dat u hiermee aan de slag kunt en wilt gaan.
Met vriendelijke groet,
[Consument]"

2.8 Verzekeraar heeft Consument op 18 juni 2015 geïnformeerd dat het in de Verzekering bepaalde kostenmaximum voor externe kosten was bereikt in de behandeling van de in 2010 gemelde geschillen.

2.9 Op 3 november 2015 heeft Verzekeraar Consument, via haar tussenpersoon, aanvullende vragen gesteld met betrekking tot het nieuwe verzoek om rechtsbijstand van 16 juni 2015. De e-mail van Verzekeraar luidt:

"Geachte heer/mevrouw,

Voordat wij uw vraag kunnen beantwoorden hebben wij meer informatie nodig. Kunt ons nader informeren en ons de volgende stukken toersturen:

- Wanneer de houtopslag geplaatst is
- Waar de erfgrens ligt
- Sinds wanneer mevrouw de Vies hierover een geschil heeft met haar buurman

(…)"

2.10 Consument heeft de vragen van Verzekeraar op 6 november 2015 aldus beantwoord:

"Geachte mevrouw [naam]
(…)
Om de vragen te beantwoorden moest ik even speuren en kwam tot het volgende:
(…)
-de stellage is geplaatst (omstreeks) 21 juli 2013
-de erfgrens ligt over het midden van het pad dat zich bevindt tussen [adressen van woningen van Consument en haar buren], dwz. tussen de huizen, tuinen en schuren van 26 en 28.
-het geschil met de buurman bestaat al vele jaren. Er is nooit overleg geweest of om toestemming gevraagd. Op 28 aug.2013 heeft [naam buurman], hierover een brief ontvangen van mijn advocaat, [mr. G.], uit [plaatsnaam]. Doordat ik in die periode met twee overlijdens te maken kreeg die mij beide zeer hebben aangegrepen, kon ik een lange tijd niet verder op dit probleem ingaan en moest de zaak noodgedwongen laten rusten.
(…)
Op 16 juni 2015 heb ik Ansvar benaderd met het verzoek mij opnieuw rechtsbijstand te verlenen, ook ivm een ander probleem met de heer [naam buurman].
Sindsdien is de zaak blijven liggen, maar niet afgehandeld.
Dit is dan heel in het kort mijn antwoord op uw vragen.

Met vriendelijke groet,
[Consument]"

2.11 Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand van 16 juni 2015 afgewezen. Op 11 mei 2016 heeft Consument een klacht ingediend tegen deze afwijzing. Verzekeraar heeft gepersisteerd in de afwijzing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog dekking verleent inzake het geschil omtrent de stellage voor houtopslag, door de advocaatkosten voor de rechtshulp van mr. G. te vergoeden althans door de zaak in behandeling te geven aan Rechtsbijstanduitvoerder.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is op grond van de Verzekering gehouden om rechtsbijstand te verlenen en externe kosten te vergoeden omdat de nieuwe, in 2015 gemelde geschillen met de buren onder dekking van de Verzekering vallen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De eerder, in 2010 en daarvoor, bij Verzekeraar gemelde geschillen met de buren betreffen andere kwesties dan het geschil over de stellage voor houtopslag.
- Deze geschillen met de buren vloeien niet voort uit het 'in onmin leven met de buren', maar zijn veroorzaakt door telkens nieuwe wetsovertredingen door de buren. Niet onmin maar deze overtredingen zijn dus de aanleiding van de gemelde geschillen.
- Verzekeraar werpt Consument ten onrechte tegen dat het kostenmaximum zou zijn bereikt bij de behandeling van de in 2010 gemelde geschillen.
  Consument mocht in die zaak aanvankelijk niet verder met haar voorkeursadvocaat, mr. G., zulks omdat Verzekeraar op een gegeven moment geen zaken meer deed met [rechtsbijstandverzekeraar]. De advocaat die Consument toen een jaar lang kreeg toegewezen, reageerde telkens heel traag maar werd wel door Verzekeraar doorbetaald. Uiteindelijk mocht Consument terug naar mr. G., maar toen was de pot al snel 'leeg'. Consument begrijpt nu dat een advocaat naar eigen keuze ten laste komt van het onder de Verzekering geldende kostenmaximum. Dat Consument zich wilde laten bijstaan door mr. G., was echter alleen maar gunstig aangezien deze reeds goed van de situatie op de hoogte was.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Zitting

4.1 Verzekeraar heeft zich ter zitting bereid verklaard om via Rechtsbijstanduitvoerder *interne* rechtsbijstand te verlenen inzake het geschil over de stellage voor houtopslag. Partijen werden het niet eens over een vergoeding van eventueel te maken *externe* kosten van rechtsbijstand, voor het geval tegen de buren van Consument een gerechtelijke procedure moet worden gestart. Verzekeraar heeft in een schriftelijke toelichting ten behoeve van de zitting gesteld dat reeds vóór de melding in 2015 een geschil bestond en behandeld is over de stellage voor houtopslag. De oorzaak van de geschillen is volgens Verzekeraar gelegen in een voortdurende burenruzie. Consument heeft daarop ter zitting geantwoord dat het geschil omtrent de stellage voor houtopslag van recente datum is.

5. Beoordeling

5.1 Partijen hebben ter zitting afgesproken dat Verzekeraar via Rechtsbijstanduitvoerder in ieder geval nog *interne* rechtshulp zal verlenen aan Consument voor het geschil over de stellage voor houtopslag. Partijen zijn het echter niet eens over de vraag of Verzekeraar, mocht zich de noodzaak van uitbesteding van de zaak aan een advocaat in verband met een gerechtelijke procedure voordoen, gehouden is om ook die advocaatkosten te vergoeden. Deze vraag hangt samen met artikel 4b van de verzekeringsvoorwaarden.

5.2 Artikel 4b van de Verzekering bepaalt dat geschillen met *dezelfde oorzaak* gelden als één gebeurtenis, zodat daarvoor één keer het kostenmaximum geldt. Verzekeraar stelt met verwijzing naar deze bepaling dat de gemelde geschillen met de buren voortvloeien uit eenzelfde oorzaak, zijnde een voortdurende burenruzie.

5.3 Consument heeft na melding van het geschil in 2015 desgevraagd bij Verzekeraar verklaard dat de stellage voor houtopslag in 2013 door de buurman op het gemeenschappelijke gangpad tussen haar erf en dat van de buren is geplaatst (zie hiervoor onder 2.10). Op de vraag van Verzekeraar wanneer dit geschil was ontstaan, heeft Consument geantwoord dat dit geschil met de buren al 'vele jaren' bestond en dat de door haar gekozen advocaat, mr. G., de buren reeds in 2013 had aangeschreven.
De Commissie maakt uit deze mededeling van Consument op dat het geschil over stellage voor houtopslag niet op zichzelf staat. Consument verklaarde immers zelf dat het geschil over de stellage voor de houtopslag (wederom) betrekking heeft op het gemeenschappelijke gangpad tussen haar erf en dat van haar buren. Consument en haar buren waren al vóór 2008 verdeeld over de wederzijdse verplichtingen ten aanzien van het gangpad en de daardoor lopende erfgrens (zie hiervoor onder 2.4). De samenhang tussen de reeds behandelde geschillen en het geschil over de stellage voor houtopslag blijkt bovendien hieruit, dat de advocaat van Consument, mr. G., in 2013 tijdens de behandeling van eerdere geschillen van Consument met haar buren ook de plaatsing van de stellage voor houtopslag ter discussie stelde.

5.4 De Commissie stelt daarom op grond van artikel 4b van de Verzekering vast dat het geschil omtrent de stellage voor houtopslag, net als de in 2010 gemelde geschillen, veroorzaakt is door de geruime tijd tussen Consument en haar buren bestaande onenigheid over het gemeenschappelijke gangpad en de daardoor lopende erfgrens. Verzekeraar heeft gesteld dat het kostenmaximum is bereikt bij de behandeling van die geschillen. Daaraan doet niet af dat de in 2010 aanvankelijk door Verzekeraar voor Consument ingeschakelde advocaat volgens Consument traag reageerde. Consument heeft namelijk niet aannemelijk en inzichtelijk gemaakt dat daarbij, ten laste van het kostenmaximum, onnodige vergoedingen aan die advocaat zijn gedaan. Bovendien mocht Consument daarna spoedig weer naar haar voorkeursadvocaat, mr. G., die – zoals Consument zelf onderschrijft – de draad weer snel kon oppakken omdat hij van de zaken op de hoogte was.

5.5 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar geen externe (advocaat)kosten hoeft te vergoeden voor het geschil van Consument met haar buren over de stellage voor houtopslag.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.