Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0044

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, 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
Datum uitspraak	13 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan om op kosten van de uitvoerder een expert in te schakelen die alle gebreken van de gehele aanneming van werk zal beoordelen. De commissie oordeelt dat geen sprake is van een dergelijke toezegging. De vordering is afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 13 januari 2023 behandeld op een hoorzitting. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder waren aanwezig de heer mr. [naam 1] en de heer mr. [naam 2].

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

2. Klacht

De consument is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. Op 28 februari 2020 heeft de consument via zijn advocaat een verzoek om rechtshulp ingediend bij de uitvoerder in verband met een geschil met een bouwbedrijf. In het verzoek om rechtshulp staat, voor zover relevant, het volgende:

> *'(…) Dit betreft een geschil met Bouwbedrijf [naam bouwbedrijf] te [plaats]. [naam consument] belde mij naar aanleiding van zijn constatering dat de dakkapel, die door dit bouwbedrijf is geplaatst, (ernstig) lekt. (…)'.*

De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 31 maart 2020 geïnformeerd over de aanpak voor het verdere verloop van de zaak. In de e-mail staat, voor zover relevant, het volgende:

> *'(…) Naar mijn mening is het logischer om eerst een onafhankelijk expert in te schakelen, zodat deze expert alle gebreken kan beoordelen en hierover een rapport (inclusief kostenraming) kan opstellen. (…)'*

De consument is van mening dat de uitvoerder op 31 maart 2020 heeft toegezegd dat op kosten van de uitvoerder een onafhankelijk expert wordt ingeschakeld die de gehele aanneming van werk van het bedrijf zal beoordelen. Nadat de zaak was aangemeld, heeft hij verschillende telefoongesprekken gevoerd met de uitvoerder waarin werd gesproken over de gehele aanneming van werk en niet alleen de lekkage, aldus de consument. De consument vordert dat de uitvoerder wordt verplicht om de toezegging na te komen.

3. Beslissing

De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Naar het oordeel van de commissie bevat de e-mail van 31 maart 2020 geen toezegging dat een onafhankelijk expert wordt ingeschakeld die meer dan alleen de gebreken ten aanzien van de lekkage aan de dakkapel zal beoordelen. Deze e-mail moet worden beoordeeld in het licht van het verzoek om rechtsbijstand zoals deze gedaan is door de advocaat van de consument op 28 februari 2020. Deze schademelding ziet enkel op een lekkage aan een dakkapel. Ook anderszins is niet gebleken dat een dergelijke ruime toezegging is gedaan. De consument stelt dat hij een aantal keer telefonisch met de uitvoerder heeft gesproken over andere zaken dan alleen de lekkage en dat de behandelaar naar aanleiding daarvan de e-mail van 31 maart 2020 heeft verzonden. DAS heeft deze stelling gemotiveerd betwist door erop te wijzen dat dit niet het geval is. Uit de verstrekte telefoonnotitie van 31 maart 2020 blijkt niet dat de expertise zou zien op meer dan alleen de lekkage aan de dakkapel. De consument heeft niet gesteld wanneer en met wie andere telefoongesprekken hebben plaatsgevonden, zodat niet achterhaald kan worden om welke gesprekken het zou moeten gaan.

De conclusie van het voorgaande is dat geen andere toezegging is gedaan dan de expertise die betrekking heeft op de lekkage aan de dakkapel. Een en ander brengt mee dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 deze bevestiging 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