Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0374

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	30 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Aegon Schadeverzekering, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Op 25 januari 2023 heeft de oplevering plaatsgevonden van een door de consument gekochte woning. Bij de oplevering en tijdens eerdere bezichtigingen zijn door de consument een aantal gebreken geconstateerd. Op 13 februari 2023 is door de consument via de website van de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Op 14 juli 2023 heeft de consument aan de uitvoerder rechtshulp verzocht in een geschil met de makelaar van de door haar gekochte woning. Voor dekking onder de verzekering van het rechtshulpverzoek is vereist dat bij het aangaan van de verzekering onzeker was of de verzekering tot uitkering zou komen in de vorm van te verlenen rechtsbijstand. Of de behoefte aan rechtsbijstand voorzienbaar, was moet objectief worden beoordeeld. De commissie stelt vast dat het bij het verzoek om rechtshulp grotendeels om dezelfde gebreken gaat als de gebreken die bij de oplevering van de woning waren geconstateerd. De behoefte aan rechtsbijstand was daarom voorzienbaar bij het afsluiten van de verzekering met als gevolg dat het rechtshulpverzoek van de consument niet onder de dekking van de verzekering valt. De vordering van de consument wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 Op 25 januari 2023 heeft de oplevering plaatsgevonden van een door de consument gekocht geheel gerenoveerd appartement. Bij de oplevering en tijdens eerdere bezichtigingen (onder andere op 30 november 2022) zijn door de consument een aantal gebreken geconstateerd.

2.2 Op 1 februari 2023 meldt de vader van de consument via whatsapp aan de aannemer een aantal punten die na oplevering van de woning nog gedaan moeten worden, onder andere een diepe kras op de parketvloer bij de keuken, de terrasdeur aan de voorkant die nog afgewerkt moet worden, de voordeur die niet goed sluit, dat buiten rondom nog moet worden geschilderd en dat er nog lood moet worden aangebracht op het terras.

2.3 Op 13 februari 2023 is door de consument via de website van de verzekeraar een "Aegon Rechtsbijstandverzekering Flex" afgesloten met als verzekerde rubrieken 'Consument' en "Wonen". Op de website van de verzekeraar stond:

> ***"Wanneer ben je verzekerd van juridische hulp?"***
>
> *Vaak wordt een rechtsbijstandverzekering over het hoofd gezien bij het afsluiten van verzekeringen voor je woning. En wanneer je eenmaal problemen hebt, is het te laat. Je kunt namelijk alleen een beroep doen op je rechtsbijstandverzekering als je conflict nog niet loopt en het ook niet zag aankomen. Bij Aegon ben je vanaf dag 1 verzekerd, maar alleen voor conflicten die ná de ingangsdatum zijn ontstaan."*

2.4 Op 15 februari 2023 ontving de consument van de aannemer bericht dat een aantal door haar genoemde punten niet in de offerte waren opgenomen. Er is vervolgens een afspraak gemaakt voor 23 februari 2023 om met de aannemer te bespreken wat wel en wat niet zou worden verholpen.

2.5 Op 14 juli 2023 heeft de consument aan de uitvoerder rechtshulp verzocht in een geschil met de makelaar van de door haar gekochte woning. In de melding aan de uitvoerder heeft de consument als omschrijving van het probleem gegeven dat de makelaar haar onjuiste informatie heeft verstrekt en zijn toezeggingen niet is nagekomen. Op de vraag sinds wanneer dit probleem speelt is door haar 1 februari 2023 vermeld. Op de vraag wat zij wil bereiken heeft de consument geantwoord dat het gaat om herstel van gebreken, nakoming van door de makelaar gedane toezeggingen en een vordering van schade door waardvermindering van de woning door toekomstige belemmering van het uitzicht aan de tuinzijde door toekomstige woningbouw waarover zij bij de koop niet is geïnformeerd.

Als punten die toegezegd zijn en nog moeten worden nagekomen noemt de consument:

> *"1. Schilderwerk buiten, kozijn terraszijde bruin oude kit aanpassen. 2. Loodwerk terras voorzijde kozijn hoeken en terras beton zijde) 3. Krassen en grote vlek op de parketvloer 4. Terrasdeur goed afstellen, het tocht en komt veel koud lucht binnen. 5. Vloerverwarming badkamer? Aannemer: 1. lamp plaatsen bij de wasruimte (zou geplaatst worden) 2. brandmelder plaatsen 3. meterkast, zekeringen benoemen (lijst ontbreekt) 4. kit bovenzijde bij de voordeur. 5. schade schoenen en tas door lekkage cementvloer van bovenste verdieping (gemeld bij de aannemer maar geen reactie gekregen) 6. voordeur goed afstellen, kozijn schilderen."*

2.6 Op 20 juli 2023 heeft de uitvoerder aan de consument verzocht om nadere informatie te verschaffen over data en om alle correspondentie en relevante documenten toe te zenden. Op 24 juli 2023 heeft de uitvoerder na kennisname van de toegezonden stukken laten weten dat de consument voor het aangemelde conflict geen aanspraak kon maken op haar rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft daartoe een beroep gedaan op de verzekeringsvoorwaarden waarin is vermeld dat de gebeurtenis (of als er sprake is van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, de eerste gebeurtenis) waardoor een juridisch conflict ontstaat, moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering. Daarbij heeft de uitvoerder zich op het standpunt gesteld dat de eerste gebeurtenissen die tot het conflict hebben geleid, vóór de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering hebben voorgedaan omdat de gebreken al op 30 november 2022 en op 25 januari 2023 waren geconstateerd.

2.7 Op 31 juli 2023 heeft de consument over het afwijzende standpunt geklaagd bij de uitvoerder omdat er bij het afsluiten van de verzekering nog geen conflict bestond en zij het conflict ook op dat moment niet zag aankomen. Per e-mailbericht van 2 augustus 2023 heeft het klachtenbureau van de uitvoerder aan de consument laten weten dat het afwijzende standpunt werd gehandhaafd omdat de eerste gebeurtenis die tot het conflict leidde al vóór de ingangsdatum speelde: op 25 januari 2023 waren diverse gebreken aanwezig die tot het conflict hebben geleid. Dat consument op dat moment geen conflict ervoer, betekende volgens het klachtenbureau van de uitvoerder niet dat er geen sprake was van een gebeurtenis die tot een conflict leidde. De consument heeft vervolgens haar klacht over het standpunt van de uitvoerder ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument is het niet eens met de afwijzing van haar verzoek om rechtshulp. Volgens de consument had zij bij ingang van de verzekering nog geen conflict en zag zij het ook niet aankomen en voldoet zij daarmee aan de voorwaarde die de verzekeraar noemt op zijn website bij de vraag "Wanneer ben je verzekerd van juridische hulp?".

Bij de oplevering had de makelaar de garantie gegeven dat de aannemer die nog 4 tot 5 maanden bezig was met de verbouwing van de resterende woningen, de openstaande punten nog in orde zou brengen. Bij het sluiten van de verzekering is haar niets gevraagd of gezegd waaruit zij kon opmaken dat zij in een geval als dit geen aanspraak zou hebben op rechtsbijstand. De consument vordert dat dat de uitvoerder haar alsnog rechtshulp verleent.

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

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument voor haar geschil met de makelaar over de door haar gekochte woning aanspraak heeft op rechtshulp op grond van de rechtsbijstandverzekering.

Juridisch kader

3.2 Artikel 7:925 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)[1] vereist dat bij het sluiten van de verzekering voor partijen geen zekerheid bestaat, dat, wanneer of tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan. Op grond van artikel 7:926 lid 1 BW[2] wordt onder het doen van een uitkering ook verstaan het verrichten van een prestatie anders dan in geld. De commissie moet daarom de vraag beantwoorden of bij het afsluiten van de verzekering onzeker was of de consument een beroep zou doen op de verzekering in verband met haar conflict met de makelaar waardoor een uitkering onder de verzekering zou moeten worden gedaan in de vorm van te verlenen rechtsbijstand. Uit de rechtspraak[3] volgt dat het daarbij gaat om een *objectieve* beoordeling: niet bepalend is of dit voor de consument onvoorzienbaar was, maar of het objectief gezien onvoorzienbaar was. De tekst op de website van de verzekeraar waar de consument naar verwijst, maakt dat niet anders.

Was de behoefte aan rechtshulp voorzienbaar bij het sluiten van de verzekering?

3.3 Bij de beantwoording van de vraag of de behoefte aan rechtshulp voor het conflict met de makelaar voorzienbaar was, gaat het er dus niet om of de consument verwachtte dat zij een beroep zou moeten doen op haar rechtsbijstandverzekering, maar of dit op grond van de vaststaande feiten naar *objectieve maatstaven* voorzienbaar was. Vast staat dat de gebreken waarvoor de consument de makelaar wil aanspreken bij de oplevering en de daaraan voorafgaande bezichtigingen al aan de orde waren.

---

[1] De tekst van artikel 7:925 BW is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak
[2] De tekst van artikel 7:926 BW is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak
[3] HR 26 november 1993, te vinden in de Nederlandse Jurisprudentie (NJ) 1994/126 en Rechtbank Rotterdam van 18 februari 2009, ECLI:NL:RBROT:2009:BI6304 te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat er een kans was dat de consument die punten na het afsluiten van de verzekering nog had kunnen oplossen met de aannemer, neemt niet weg dat er op het moment van het afsluiten van de verzekering al problemen waren over de staat van oplevering waarvoor objectief gezien de behoefte aan rechtshulp voorzienbaar was. Hieruit volgt dat het rechtshulpverzoek van de consument niet onder de dekking van de verzekering valt.

Slotsom

3.4 Het rechtshulpverzoek van de consument van 14 juli 2023 valt niet onder de dekking van de verzekering. Haar klacht is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 wetgeving

Burgerlijk Wetboek

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

Titel 17 Verzekering

Afdeling 1 Algemene bepalingen

Artikel 7:925
1. Verzekering is een overeenkomst waarbij de ene partij, de verzekeraar, zich tegen het genot van premie jegens haar wederpartij, de verzekeringnemer, verbindt tot het doen van een of meer uitkeringen, en bij het sluiten der overeenkomst voor partijen geen zekerheid bestaat, dat, wanneer of tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan, of ook hoe lang de overeengekomen premiebetaling zal duren. Zij is hetzij schadeverzekering, hetzij sommenverzekering.
2. Persoonsverzekering is de verzekering welke het leven of de gezondheid van een mens betreft.

Artikel 7:926

1. Onder uitkering is begrepen een prestatie anders dan in geld.
2. In deze afdeling wordt onder de tot uitkering gerechtigde verstaan degene die in geval van verwezenlijking van het risico krachtens de verzekering recht heeft op uitkering of door aanvaarding van de aanwijzing recht op uitkering kan krijgen.