Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-652
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Anker Insurance Company N.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat verzekeraar weigert rechtsbijstand te verlenen. Verzekeraar verweert zich stellende dat de vordering van consument is verjaard. De Commissie oordeelt dat pas in november 2018 vast stond wat de oorzaak is van de lekkage en dat de buren (mede) aansprakelijk zijn voor die lekkage. Bovendien is op dat moment duidelijk dat de buren niet willen meewerken aan een oplossing. Pas op dat moment kan gesproken worden van een (dreigend) belangenconflict en is de behoefte aan rechtsbijstand voor consument ontstaan. De vordering is nog niet verjaard. Verzekeraar dient het rechtsbijstandsverzoek van consument in behandeling te nemen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Consument.

Partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 2002, sinds de aankoop van haar woning, een rechtsbijstand-verzekering bij Verzekeraar.

2.2 Op de verzekering zijn onder meer de voorwaarden met kenmerk 'va-arb-vap aug-2017' van toepassing. Daarin is – voor zover relevant – het volgende bepaald (artikel 4 van):

> U bent verzekerd van juridische hulp als u een conflict heeft.

en (artikel 7 en 8):

> Is uw (dreigend) conflict verzekerd op deze verzekering? Dan heeft u uiteraard altijd recht op ons advies. Wanneer uw (dreigend) conflict niet gedekt is op deze verzekering, ontvangt u van ons een eenmalig kort telefonisch advies. Wij kunnen u ook helpen bij het inzichtelijk maken van mogelijk te nemen vervolgstappen.
>
> U heeft in een groot aantal situaties recht op juridische hulp. In de samenvatting dekking staat welke situaties dit zijn. Voor alle situaties moet gelden dat:
> - Er een (dreigend) conflict is over de rechten en plichten die zijn ontstaan door een gebeurtenis.

Het begrip 'conflict' is in de voorwaarden als volgt gedefinieerd:

> Een conflict is een verschil van mening over de rechten en plichten dat ontstaat door een gebeurtenis. Hierbij bent u zelf en één of meer andere partijen betrokken. Hebben de partijen verschillende belangen? Dan is sprake van een conflict.

Een 'dreigend conflict' is als volgt omschreven:

> U heeft nog geen conflict. Maar er is een kans dat dit zal ontstaan.

En het begrip 'gebeurtenis':

> Met een gebeurtenis bedoelen wij: iets wat gebeurd is dat u niet verwachtte. Dit kunnen ook meerdere gebeurtenissen achter elkaar zijn. Zij zijn de oorzaak van uw conflict. Zijn er meer gebeurtenissen die onderling verband met elkaar hebben? Dan noemen wij al deze gebeurtenissen samen één gebeurtenis. Wij gebruiken het tijdstip van de eerste gebeurtenis om te kijken of u recht heeft op juridische hulp. Dat tijdstip moet na de begindatum en voor de einddatum van uw verzekering liggen.

2.3 In verband met een lekkage in haar slaapkamer heeft Consument per e-mail van 4 maart 2019 om advies gevraagd op grond van haar rechtsbijstandverzekering. Bij het verzoek heeft Consument een rapport (van 15 november 2018) gevoegd over de oorzaak van de lekkage.

Verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen en stelt dat sprake is van verjaring van de vordering op Verzekeraar. Consument is het daar niet mee eens.

Omdat partijen er niet in geslaagd zijn tot een oplossing te komen, heeft Consument op 8 april 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert dekking te verlenen op haar rechtsbijstandverzekering. Consument geeft de volgende schets van de omstandigheden:

> Ik vroeg [Verzekeraar] om advies. Het gaat om een lekkage in mijn slaapkamer, die veroorzaakt wordt door de gezamenlijke dakgoot met de buren en mogelijk ook de constructie bij de buren. Hiervan heb ik in december 2018 een rapport gekregen van een expert, die deze oorzaak dus aanwijst. De lekkage speelt als sinds 2002, en is gedurende lange tijd minimaal aanwezig geweest of zelfs onzichtbaar. In 2008 heb ik [Verzekeraar] gebeld over de lekkage, en gevraagd om advies richting de buren. Destijds was de oorzaak niet aangetoond.
>
> […] Voor de duidelijkheid: er is toen [in 2008] geen zaak geweest, het betrof slechts een eenmalig advies. Met de buren is destijds geen schriftelijke communicatie geweest. Van een conflict was nog niet officieel sprake. En als er toen al een conflict was, dan is dat toen opgelost door een dakdekker de goot te laten aanpakken.
>
> Nadat ik telefonisch advies van [Verzekeraar] heb gehad in 2008, ben ik er met de buren uitgekomen. In overleg hebben we een dakdekker ingehuurd, die een laag EPDM in de goot heeft aangebracht, teneinde de lekkage op te lossen. Daarvan heb ik ook een nota. Dus lekkage opgelost, dacht ik. Dat bleek veel later niet het geval. Dakdekkers teruggekomen, de goot was goed. Daarna aannemer laten komen voor advies. Deze aannemer oordeelde dat de goot goed was, maar dat het hele dak vervangen moest worden. Dat heb ik toen gedaan. Let wel: ook in die periode is er dus geen (dreigend) conflict geweest met de buren en was de verdenking van de goot weg. Pas veel later kreeg ik opnieuw last van lekkage, heel subtiel. Dat werd eerst nog door deskundigen ontkend. En in 2018 heb ik dus onderzoek laten doen naar de oorzaak. Daaruit is het advies gekomen om de kilgoot (gehele goot tussen beide huizen) te vervangen en de constructie te veranderen. Ik vroeg [Verzekeraar] om advies, hoe ik dit met de buren zou kunnen regelen. Voordat ik advies vroeg, heb ik de buren niet gesproken of aangeschreven. Het zijn nog steeds dezelfde buren en de relatie is niet goed. Ik wilde vooral weten wat mijn rechten zijn en hoe ik het kan brengen. Dit alles om een conflict te vermijden. Daarop kreeg ik dus deze afwijzing van de dekking.

3.2 Bij haar klacht heeft Consument onder meer de volgende informatie verschaft:

- een reparatienota voor “goot werkzaamheden” en “aanbrengen van EPDM in bestaande goot” d.d. 10 februari 2010.

- Een offerte en nota voor herstelwerkzaamheden aan het dak in augustus/september 2014 – werkzaamheden: "vervangen oude dakpannen, panlatten en tengels, aanbrengen underlayment platen en daarop bevestigen van tengels en panlatten, aanbrengen isolatie, aanbrengen damp doorlatende folie, aanbrengen vogelschroot, opnieuw leggen dakpannen, aanbrengen en dichtsmeren nokvorsten, plaatsing boeideel en leggen hoekpannen, aanbrengen lood op binnenzijde voorgevel".
- Een onderzoeksrapport uit december 2015, waarin werd geconstateerd dat sprake is van "capillaire werking van de loodslab vanuit de dakgoot nabij de dakkapel en de voorgevel, waardoor watertransport op gang komt via de oude dakgoot welke onder de EPDM goot ligt. Deze is lek en veroorzaakt de vochtschade. De dakgoot is vervuild". De onderzoeker raadde aan de dakgoot regelmatig te laten reinigen en de "loodslabben in te laten korten". Consument stelt dat zij begin 2016 met dit rapport naar de buren is gegaan. In het voorjaar doet zij nogmaals navraag en de buren laten dan weten dat een eigen deskundige stelt dat de oorzaak niet is, zoals is vermeld in het rapport van Consument. Ze gaan niet in op de vraag wat de oorzaak wel is.
- een rapport uit het najaar van 2018 van [naam schadeherstelbedrijf].
- de correspondentie met Verzekeraar. Onderdeel van die correspondentie is een kopie van de telefoonnotitie van 3 december 2008. Daarin is – onder meer – het volgende vermeld:

> "[…] lekkende dakgoot, nu ook schade in woning […] Zij heeft in het verleden jaar buren gevraagd mee te werken aan vernieuwing/oplossing geschil. Niet gelukt, wilden niet meewerken. […] Gevraagd kostenopgave door dakdekker te laten doen. Deze tevens te laten aangeven wat er aan mogelijkheden is, wellicht zonder medewerking van buren. Als hier uit komt dat medewerking buren niet nodig is, dan vrees ik dat zij alleen voor kosten opdraait. Afspraak. Zodra zij advies/nota van dakdekker ontvangt heeft zij weer contact met mij."

3.3 Consument stelt dat de afwijzing van Verzekeraar onterecht is:

- Artikel 7:942 lid 1 BW is niet van toepassing. Er is sprake van een nieuwe situatie, wat nog geen conflict is. De oorzaak van de lekkage is in 2018 vastgesteld. Pas na ontvangst van dat rapport staat de aansprakelijkheid van de buren vast.
- Consument heeft het advies naar aanleiding van de contacten met Verzekeraar in 2008 opgevolgd. Dit blijkt uit de nota van 10 februari 2010, voor de werkzaamheden aan de dakgoot. Consument heeft daarvoor medewerking gekregen van de buren. De lekkage leek verholpen. Toen na de reparatie bleek dat de lekkage niet was opgelost, was de oorzaak van de lekkage onduidelijk.
- Als sprake was van een verjaringstermijn op het advies uit 2008, Verzekeraar Consument daarop had moeten wijzen. Verzekeraar is in gebreke. Destijds is het advies telefonisch gegeven, tegenwoordig gaat alles schriftelijk. Er is nooit een officieel dossier aangemaakt in het verleden.

- Verzekeraar baseert het beroep op verjaring op de stelling dat het voorval zich zou hebben voorgedaan in 2007, toen de buren medewerking weigerden. Verzekeraar verliest daarbij uit het oog dat de kwestie daarna is opgelost. Er was daarna geen conflict meer.
- Artikel 12 van de voorwaarden verlangt van Consument dat zij binnen 3 jaar melding maakt van een conflict. Van een conflict is nog geen sprake, dus Consument is ruim op tijd.
- Verzekeraar voldoet niet aan punt 7 uit de voorwaarden, namelijk dat de verzekeringnemer altijd recht heeft op (juridisch) advies.

3.4 Consument benadrukt dat het nog onduidelijk is of deze kwestie financiële gevolgen voor haar gaat hebben. Het is niet duidelijk wat de buren gaan doen. Consument wenst dat de buren 50% van de kosten voor hun rekening nemen. Als zij hieraan niet meewerken, wil Consument rechtshulp kunnen inschakelen en zij wil dat dit gebeurt op basis van haar verzekering bij Verzekeraar.

In aanvulling hierop heeft Consument in augustus 2019 laten weten dat een deel van de werkzaamheden inmiddels provisorisch is uitgevoerd, in verband met de weigerachtige houding van de buren én de haast die er is om de werkzaamheden toch te laten verrichten. Consument stelt dat aanvullende werkzaamheden nodig zijn, waarvoor medewerking van de buren vereist is. Consument stelt tevens dat meer problemen zijn ontstaan door kennelijke gebrekkige uitvoering van de werkzaamheden door de aannemer in 2014. Consument heeft ook op dat punt mogelijk rechtsbijstand nodig van Verzekeraar en wenst ook om die reden duidelijkheid over haar positie richting Verzekeraar.

Verweer

3.5 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de klacht van Consument. Daarbij heeft Verzekeraar het standpunt uit de interne klachtprocedure gehandhaafd. Dit standpunt komt erop neer dat Verzekeraar stelt dat de vordering tot rechtsbijstand van Consument op Verzekeraar is verjaard. Daartoe stelt Verzekeraar:

- In 2008 was al sprake van een (voorzienbaar) geschil met de buren;
- Consument was in 2008 al op de hoogte van de mogelijkheid van het inroepen van hulp van Verzekeraar om haar bij te staan in het geschil met haar buren vanwege de lekkage, maar Consument heeft dit nagelaten;
- Consument kreeg van Verzekeraar het advies een offerte op te vragen voor het verhelpen van de lekkage en vervolgens weer contact op te nemen met Verzekeraar, maar dit heeft zij niet gedaan.

- De lekkage in 2008 is nooit verholpen. De werkzaamheden die in 2014 aan het dak zijn uitgevoerd hebben de lekkage kennelijk niet weggenomen. Uit de offerte blijkt dat geen werkzaamheden zijn verricht aan de gemeenschappelijke dakgoot.
- Uit de melding van Consument in 2015 blijkt dat nog steeds een geschil bestond met de buren over de lekkage(s). Naar aanleiding van het rapport dat in 2015 is opgesteld, hebben de buren wederom medewerking geweigerd. Consument heeft vervolgens wederom verzuimd contact op te nemen met Verzekeraar.
- Pas in 2019 heeft Consument een verzoek om rechtshulp gedaan.
- Consument verkeert nu in 2019 niet in een andere positie dan zij in 2008 verkeerde. Zij kon niet eerst na het rapport in 2018 concluderen dat de buren (mede)aansprakelijk kunnen zijn voor de lekkages. Die conclusie heeft zij ook in 2008 en in 2015 kunnen trekken en die conclusie heeft zij, getuige haar uitlatingen, destijds ook al getrokken. Zij heeft daar op dat moment alleen geen gevolgen aan verbonden.

3.6 Na de contacten in 2008 is de vordering van Consument verjaard. Voor zover in 2015 sprake zou zijn geweest van een nieuwe situatie, is ook deze kwestie verjaard. Er was een voortdurend geschil met de buren over een lekkage en dat geschil is nooit opgelost.

3.7 Bij het vaststellen van de verjaring wordt vanzelfsprekend niet gekeken naar het moment waarop een eventuele aansprakelijkheid van de wederpartij kan worden vastgesteld. Het gaat om de datum van het schadevoorval. Dat was in ieder geval al in 2007 toen de buren medewerking weigerden. Vanaf dat moment was Consument bekend met de schade en vanaf dat moment is de verjaringstermijn gaan lopen.

3.8 Verzekeraar benadrukt dat hij bij de afhandeling van het rechtsbijstandverzoek van Consument correct gehandeld heeft. Verzekeraar stelt dat steeds een zorgvuldige afweging gemaakt is en dat hij het standpunt gemotiveerd aan Consument kenbaar heeft gemaakt. Aangezien Consument in haar klacht bij Kifid geen aanvullende overwegingen aanvoert, handhaaft Verzekeraar zijn standpunt. Verzekeraar verzoekt de Commissie de klacht van Consument ongegrond te verklaren.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert rechtsbijstand te verlenen. Verzekeraar stelt daartoe niet gehouden te zijn omdat de vordering van Consument zou zijn verjaard. De Commissie oordeelt hierover als volgt.

4.2 In artikel 7:942 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat een rechtsvordering tegen een verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Op grond van artikel 7:943 lid 2 BW mag niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van artikel 7:942 BW worden afgeweken. De bewijslast dat sprake is van verjaring ligt bij de verzekeraar.

4.3 Voor een beroep op de verjaringstermijn moet aan twee eisen worden voldaan, te weten:
- er moet sprake zijn van een opeisbare vordering en
- de verzekerde moet daarmee bekend zijn.

De Commissie gaat in op deze twee vereisten.

Opeisbare vordering

4.4 Onder verwijzing naar de uitspraak van de Commissie met kenmerk 2018-461 wijst de Commissie erop dat de verbintenis tot verlening van rechtsbijstand onder een rechtsbijstandverzekering een voorwaardelijke verbintenis is. Het is een verbintenis onder opschortende voorwaarde. Dit betekent dat pas sprake is van een opeisbare vordering, in de zin van artikel 7:942 BW, indien de opschortende voorwaarde is vervuld. De opschortende voorwaarde houdt in dat het verzekerd risico is verwezenlijkt. Het verzekerd risico is bij de onderhavige verzekering omschreven als een conflict, een verschil van mening over de rechten en plichten, dat ontstaat door een gebeurtenis, en de behoefte aan rechtsbijstand die daaruit voortvloeit. Pas wanneer de behoefte aan rechtsbijstand voor een verzekerde duidelijk is geworden, is sprake van een opeisbare vordering onder de rechtsbijstandverzekering.

Bekendheid

4.5 Met inachtneming van de rechtspraak over dit onderwerp gaat het bij het vereiste van ‘bekendheid’ om een daadwerkelijke, subjectieve bekendheid (zie het arrest van de Hoge Raad van 27 mei 2005, NJ 2006, 114). Vereist is dat de benadeelde (de verzekerde) daadwerkelijk in staat moet zijn een rechtsvordering in te stellen. Voor een geschil als het onderhavige geldt dat Consument in voldoende mate zeker moest zijn dat de lekkage (mede) veroorzaakt werd door de buren en dat de buren niet willen meewerken aan de financiële afwikkeling van deze schade.

4.6 Bij de behoefte aan rechtsbijstand moet de bekendheid met het geschil met de tegenpartij (de buren) een gegeven zijn. Voor het aanvangsmoment van de verjaring op grond van artikel 7:942 BW moet worden aangeknoopt bij de juridische norm van bekendheid.

4.7 De Commissie gaat in op de vraag wanneer Consument in de onderhavige kwestie bekend werd met het ontstaan van het juridisch geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand. De Commissie doet dit aan de hand van de diverse jaartallen die partijen in deze kwestie benoemd hebben:

2008 – adviesverzoek van Consument aan Verzekeraar
Partijen zijn het erover eens dat er in 2008 contact is geweest over de lekkage in de woning van Consument. Consument stelt dat zij Verzekeraar destijds heeft gebeld "en gevraagd om advies richting de buren. Destijds was de oorzaak niet aangetoond." Uit de telefoonnotitie van het gesprek blijkt dat Consument een kostenopgave van een dakdekker zou vragen met daarin de mogelijkheden voor herstel met en zonder medewerking van de buren. Na ontvangst van het advies zou Consument opnieuw contact opnemen met Verzekeraar.

Consument stelt dat op dat moment geen sprake was van een conflict; zij is met de buren tot een oplossing gekomen door een dakdekker in te huren die een speciale laag in de goot heeft aangebracht om de lekkage op te lossen. Dit is gebeurd in 2010. Consument veronderstelde dat de lekkage daarmee opgelost was.

Verzekeraar stelt dat in 2008 al sprake was van een voorzienbaar geschil met de buren en dat Consument op de hoogte was van de mogelijkheid hulp in te roepen van Verzekeraar. Consument heeft, tegen het advies van Verzekeraar in, nagelaten opnieuw contact op te nemen met Verzekeraar naar aanleiding van de kostenopgave van de dakdekker. Verzekeraar stelt dat de lekkage in 2008 niet verholpen is.

De Commissie oordeelt dat in 2008 nog geen sprake was van een conflict met de buren. Naar aanleiding van de lekkage heeft Consument advies ingewonnen bij Verzekeraar. Op basis daarvan heeft zij onderzoek laten uitvoeren door een dakdekker en is de lekkage in overleg met de buren verholpen. Van een conflict (een verschil van mening over rechten en plichten) tussen Consument en de buren is op dat moment geen sprake geweest en derhalve bestond er op dat moment geen aanleiding voor Consument een beroep te doen op dekking onder de rechtsbijstandverzekering. De verjaringstermijn is derhalve niet in 2008 gaan lopen.

Dat de lekkage vervolgens niet verholpen bleek (zie hieronder), ligt niet aan een conflict met de buren, maar blijkbaar aan het feit dat er een andere (of aanvullende of nieuwe) oorzaak was dan die door de dakdekker werd aangewezen.

2014 – aanvullende werkzaamheden
Na enige tijd is gebleken dat de lekkage niet verholpen was. Consument heeft toen eerst nader onderzoek laten uitvoeren aan de goot. Op dat moment werd vastgesteld dat de goot goed was. Vervolgens heeft Consument een aannemer ingeschakeld.

Deze concludeerde dat het dak vervangen moest worden. Dit heeft Consument omstreeks augustus/september 2014 laten doen. Consument benadrukt dat zij op dat moment geen conflict had met de buren en dat ook geen aanleiding bestond te denken dat de oorzaak van het probleem alsnog bij de buren lag.

De Commissie kan niet vaststellen dat in 2014 een conflict bestond tussen Consument en haar buren, op basis waarvan zij een beroep had moeten doen op haar rechtsbijstand-verzekering. De Commissie kan dan ook niet vaststellen dat de verjaringstermijn op dit moment is gaan lopen.

2015 – onderzoek naar lekkage

In de tweede helft van 2015 rees bij Consument het vermoeden dat er wederom sprake was van lekkage. Consument stelt dat zij na noodweer eind augustus 2015 constateerde dat de muur kouder (maar niet nat) aanvoelde. Medio december 2015 is vervolgens onderzoek gedaan naar de oorzaak. Consument had twijfels over het rapport "vanwege matig onderzoek door de maker van het rapport. De situatie is slechts van afstand bekeken". Consument is begin 2016 met het rapport naar de buren gegaan en die zouden zelf iemand laten kijken. In het voorjaar van 2016 heeft Consument navraag gedaan bij de buren. De buren hebben toen kenbaar gemaakt dat zij zelf een deskundige hebben laten kijken en dat die concludeerde dat de oorzaak als vermeld in het rapport van Consument niet juist was. De deskundige van de buren heeft niet vastgesteld wat de oorzaak wel was. Consument heeft in de jaren daarna geen duidelijke lekkage (kringen) gehad.

Verzekeraar stelt dat er op dit moment nog steeds een geschil bestond tussen Consument en de buren over de lekkages en wijst erop dat de buren op dat moment wederom medewerking hebben geweigerd. Consument had naar aanleiding daarvan contact op moeten nemen met Verzekeraar.

De Commissie volgt Verzekeraar niet in het standpunt dat er in 2015 "nog steeds" een geschil was met de buren. De Commissie verwijst naar hetgeen bij de jaartallen 2008 en 2014 is geconcludeerd. Er was op die momenten geen sprake was van een conflict en derhalve kan niet geconcludeerd worden dat er in 2015 "nog steeds een geschil bestond".

De Commissie kan overigens niet vaststellen dat in 2015 wél een belangentegenstelling bestond. Consument is weliswaar met een rapport naar de buren gegaan en de buren hebben in het voorjaar van 2016 laten weten het niet met het rapport van Consument eens te zijn, maar Consument stelt dat zij zelf ook haar twijfels had bij het onderzoek en de conclusies van het rapport. Van een lekkage was op dat moment kennelijk geen sprake en ook in de periode erna heeft Consument geen problemen ondervonden die aanleiding gaven tot het doen van nader onderzoek.

Van een conflict dat aanleiding had moeten geven tot inschakeling van Verzekeraar was op dat moment volgens de Commissie dan ook geen sprake. Dit betekent dat in 2015 (of begin 2016) dan ook geen verjaringstermijn is gaan lopen.

2018 – wederom onderzoek
In 2018 heeft Consument opnieuw onderzoek laten doen, nadat zij opnieuw last kreeg van lekkage. Zij heeft toen het advies gekregen de gehele goot tussen haar woning en die van de buren te vervangen en de constructie aan te passen. Toen werd haar duidelijk dat een deel van het probleem (toch) bij de buren lag. Consument heeft zich vervolgens tot Verzekeraar gewend voor advies. Daarop volgde de afwijzing van Verzekeraar.

4.8 Voor bekendheid is vereist dat Consument daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering in te stellen tegen de buren en dat Consument daarvoor een beroep kan doen op de verzekering.

4.9 Dat Consument wist dat zij een lekkage had, betekent niet dat zij wist wat daarvan de oorzaak was en wie daarvoor verantwoordelijk was. Hierbij knelt te meer dat zelfs de diverse experts kennelijk niet wisten waar de oorzaak lag, getuige de diverse rapporten met verschillende uitkomsten. Indien het voor de experts al niet duidelijk was wat de oorzaak was, hoe had dit dan aan Consument duidelijk moeten zijn.

Pas na ontvangst van het rapport van [naam schadeherstelbedrijf], medio november 2018, staat vast wat de oorzaak is van de lekkage en dat de buren (mede) aansprakelijk zijn voor de lekkage in de woning van Consument. Bovendien is duidelijk geworden dat de buren niet willen meewerken aan een oplossing. Pas op het moment dat die beide feiten duidelijk zijn geworden, kan gesproken worden van een (dreigend) belangenconflict en is de behoefte aan rechtsbijstand voor Consument ontstaan. De verjaringstermijn is op zijn vroegst medio november 2018 gaan lopen. Dit betekent dat de vordering van Consument op Verzekeraar nog niet is verjaard.

4.10 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument op Verzekeraar niet is verjaard. De klacht van Consument is gegrond.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar het rechtsbijstandverzoek van Consument alsnog in behandeling moet nemen.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.