Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1115

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

Datum uitspraak	16 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft om rechtshulp verzocht in verband met geluidsoverlast van de buren van het naastgelegen pand. De uitvoerder heeft een expert ingeschakeld voor een geluidsmeting. De consument klaagt over de wijze van uitvoering en de uitkomsten van het onderzoek. Hij wil dat het uitvoerder een nieuw onderzoek laat doen. De commissie oordeelt dat de klachten van de consument ongegrond zijn. De vordering tot het verrichten van een nieuwe geluidsmeting 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 geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

Op de verzekering zijn van toepassing de Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, Versie V3, hierna: de verzekeringsvoorwaarden.

2.2 De consument heeft de uitvoerder om rechtshulp verzocht omdat hij dagelijks in de avond en nacht geluidsoverlast ervaart van zijn buren in het naastgelegen pand. De uitvoerder heeft namens de consument de eigenaar aangeschreven, een uitzendbureau dat in de woning arbeidsmigranten huisvest. Omdat de consument geen mogelijkheid (meer) zag om de door hem ervaren geluidsoverlast in overleg met de huiseigenaar en de bewoners op te lossen, heeft de uitvoerder onderzocht of er juridische maatregelen mogelijk waren om de door de consument ervaren geluidshinder aan te pakken. In dat kader is door de uitvoerder een deskundige ingeschakeld om een geluidsmeting te verrichten. De hiermee gemoeide kosten van € 2.589,53 zijn door de uitvoerder vergoed.

2.3 De consument heeft van de deskundige apparatuur gekregen om de ervaren geluidsoverlast te registreren. Hij moest op een knop drukken van de naast zijn bed geplaatste apparatuur zodra hij geluidoverlast ervoer, waarna het geluid in de voorafgaande 30 seconden en daarna gedurende vijf minuten werd vastgelegd. In een periode van 14 dagen heeft de consument 167 metingen gedaan. Hij heeft daarnaast een logboek bijgehouden waarin hij telkens de datum, het tijdstip, de duur en de omschrijving van het geluid heeft genoteerd.

2.4 Uit het rapport van de deskundige blijkt dat er meerdere geluidsanalyses niet bruikbaar waren omdat er tijdens het meetmoment sprake was van eigen geluid. De aanwezigheid van de consument in de slaapkamer waar de meetapparatuur stond, was tijdens de geluidsopnames duidelijk hoorbaar. In de rapportage is vermeld dat de grenswaarde voor acceptabel geluidsniveau in zeven gevallen is overschreden. Hiervan waren er drie overschrijdingen in de avond, drie in de nacht en één keer overdag. De overlast kwam voort uit het gooien met ramen en/of deuren en luide dreunen die mogelijk voortkwamen uit het laten vallen van zware voorwerpen. De ervaren overlast die de consument in het logboek heeft vermeld (douchen en de afvoer van de cv-ketel) zijn volgens de deskundige wel hoorbaar maar overschrijden niet de geluidsnormen. De ernst van de geluidshinder is door de deskundige geclassificeerd als burenlawaaiklasse I: wel hoorbaar, maar niet hinderlijk.

2.5 De uitvoerder heeft op basis van het deskundigenrapport vastgesteld dat het rechtshulpverzoek van de consument geen redelijke kans van slagen had. De consument heeft bij de uitvoerder geklaagd over de wijze van uitvoering van het onderzoek en de uitkomst ervan. De uitvoerder heeft de consument laten weten zijn bezwaren te begrijpen, maar uit te gaan van de juistheid van de onderzoeksmethode en de uitslag van het onderzoek. Het verzoek om een nieuw onderzoek te laten verrichten op zijn kosten heeft de uitvoerder afgewezen. Daarbij heeft de uitvoerder de consument gewezen op de mogelijkheid om zelf een contra-expert in te schakelen, waarbij de uitvoerder de kosten daarvan alsnog zou betalen als de uitvoerder het rapport bij de verdere hulpverlening zou gebruiken. De consument heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

2.6 De consument heeft zich met zijn klacht tot Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.7 De klacht van de consument betreft de wijze waarop de geluidsmeting door hemzelf moest worden gedaan, waardoor de uitkomsten onjuist en onbruikbaar zijn.
Er is opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onderzoek, maar de deskundige heeft hem zelf het apparaat laten bedienen. Deze onderzoeksmethode was voor hem als 83-jarige te belastend. De geluidsoverlast is steeds in de avond en de nacht. In de onderzoeksperiode van 14 dagen is hij circa 60 maal zijn bed uit geweest om op zijn knieën bij het licht van een zaklamp het apparaat aan te zetten, dat dan na 5 minuten afsloeg, zodat hij dan bij voortduring van de overlast opnieuw de knop moest indrukken. Daarnaast moest hij dan de waarneming noteren in een logboek. De uitvoerder had geen opdracht mogen geven voor een dergelijk onderzoek zonder voorafgaand overleg met hem of hij een dergelijk onderzoek wel aankon. Hij heeft zijn bezwaar kenbaar gemaakt aan de deskundige, maar een andere mogelijkheid was er niet. Naar aanleiding van een eerdere offerte voor een onderzoek werd hem door de uitvoerder gezegd dat die te duur was. De uitvoerder heeft volgens de consument meer gelet op het kostenplaatje dan op de uitvoering en de kwaliteit.

2.8 De uitkomsten van het rapport zijn volgens de consument ondeugdelijk, gebaseerd op zijn eigen metingen als ondeskundig persoon. In het rapport is 48 keer gemeld dat er sprake is van “eigen geluid”, op momenten dat hij in het logboek had genoteerd dat er overlast was van het douchen van de buren of van de afvoer van de cv-ketel aan de buitenmuur vlak bij zijn slaapkamer. In het rapport staat in het begin geen melding van eigen geluid, maar op het einde heel veel. De consument vermoedt dat de deskundige het geluid bij de buren heeft verwisseld met eigen geluid en trekt daaruit de conclusie dat de onderzoeksmethode ontoereikend was om dit van elkaar te onderscheiden.

2.9 De consument vordert een nieuw onderzoek op kosten van de uitvoerder. Als mogelijkheid noemt hij een onderzoek naar het voorbeeld van de rijdende rechter. De uitvoerder gaat daarbij met de eigenaar van het huis van de buren naar binnen om de douche aan te zetten, waarna de expert het geluid van de douche en de afvoer van de cv-ketel meet.

Het verweer

2.10 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 de vraag beantwoorden of er op kosten van de uitvoerder een nieuwe geluidsmeting moet worden gedaan. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder daar niet toe verplicht is en licht dat hierna toe.

Juridisch kader

3.2 Uitgangspunt voor de vraag voor wiens rekening de kosten van een contra-expertise komen is artikel 2.1.4 van de verzekeringsvoorwaarden (zie bijlage). Hieruit volgt dat de uitvoerder eenmalig een expert inschakelt. De consument kan in overleg met de uitvoerder een tweede expert inschakelen als hij het niet eens is met het expertiserapport, maar daarvan moet hij zelf de kosten betalen. Als de uitvoerder het rapport van de tweede expert in zijn zaak gaat gebruiken, ontvangt de consument de (redelijke) kosten daarvan terug.

3.3 De consument vordert in afwijking van deze regeling in de verzekeringsvoorwaarden dat de uitvoerder opnieuw onderzoek doet, omdat het verrichte onderzoek niet op de juiste wijze heeft plaatsgevonden en de uitkomsten daarvan onjuist en daarom onbruikbaar zijn.

3.4 Vaste lijn in de uitspraken van Kifid is dat de uitvoerder in beginsel mag uitgaan van de juistheid van de bevindingen van een expert.[1] Dit is alleen anders als de consument feiten en omstandigheden aandraagt waaruit volgt dat het expertiserapport op een onzorgvuldige manier tot stand is gekomen of zodanige gebreken vertoont dat de verzekeraar zijn standpunt hier niet op mocht baseren.

Beoordeling onderzoek

3.5 De commissie kan zich goed voorstellen dat het belastend was voor de consument om – op zijn leeftijd - gedurende twee weken bij ervaren geluidsoverlast 's nachts de meetapparatuur te moeten inschakelen. Uit de door de uitvoerder overgelegde reactie van de deskundige blijkt echter dat er weliswaar een meter had kunnen worden gebruikt die constant geluid opneemt, maar dat de consument ook dan op een knop zou moeten drukken zodra hij geluidsoverlast ervaart en in een logboek moet aangeven waaruit die overlast bestond, omdat het anders lastig is om het geluid te analyseren. De deskundige kan dan alleen de hoge pieken in het geluid eruit halen, wat niet altijd het geluid is waarvan overlast wordt ervaren. Hieruit volgt dat voor een goed bruikbaar onderzoek steeds de actieve medewerking van de consument vereist is. Het door de consument voorgestelde alternatief, de methode van de rijdende rechter, is volgens de door de uitvoerder ingeschakelde deskundige in dit geval niet toepasbaar. Het onderzoek moet namelijk plaatsvinden buiten medeweten van de buren, omdat zij anders hun gedrag aanpassen. De uitvoerder treft daarom geen verwijt wat betreft de gekozen wijze van onderzoek.

3.6 De deskundige heeft verklaard dat uit het feit dat de consument het logboek keurig heeft bijgehouden en uiteindelijk 167 metingen heeft gedaan, volgt dat de consument in staat is gebleken om het onderzoek op een goede manier te doen. Voor zover een analyse van die metingen mogelijk was, sluiten die aan bij het logboek van de consument.

[1] Zie ook GC Kifid nr. 2023-0216, 2021-0334, 2020-328, 2020-265 en 2017-505, te vinden op www.kifid/uitspraken.nl

In sommige gevallen was geen analyse mogelijk omdat volgens de deskundige sprake was van 'alleen eigen geluid'. Maar op die momenten noteerde de consument (in de meeste gevallen) in het logboek dat het geluid afkomstig was van douchen of van de afvoer van de cv-ketel. Die geluiden zijn volgens de expert "wel hoorbaar maar overschrijden niet de geluidsnormen". De commissie volgt daarom de uitvoerder in zijn verweer dat het feit dat niet alle metingen zich leenden voor analyse, niet tot onbetrouwbare conclusies van het rapport hebben geleid.

Slotsom

3.7 Uit het voorgaande volgt dat het deskundigenrapport op een zorgvuldige manier tot stand is gekomen. De resultaten vertonen ook niet zodanige gebreken dat de uitvoerder zich daar niet op mocht baseren bij zijn oordeel dat het treffen van rechtsmaatregelen tegen de door de consument ervaren geluidsoverlast onvoldoende kans van slagen had. De vordering van de consument om de uitvoerder te verplichten om een nieuw onderzoek te laten verrichten zal daarom 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 oktober 2023,, 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

Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, Versie V3

2.1.4 Inschakeling van een expert
Soms kan het voor de behandeling van uw zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto) technische zaken. Als DAS denkt dat deze expert uw zaak verder kan helpen, geeft zij hem eenmalig de opdracht een expertiserapport uit te brengen. DAS kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten. Accountantsrapporten en taxaties die worden gebruikt bij fiscaalrechtelijke geschillen, vallen niet onder deze regeling.

Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met DAS. Ook moet u het rapport zelf betalen. Als DAS dit rapport vervolgens toch in uw zaak gaat gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug (zolang die redelijk zijn).