Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0317

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	18 april 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	UVM Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Hoogeveen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben eind juli 2023 een beroep op hun rechtsbijstandverzekering gedaan, nadat zij al langere tijd overlast van hun buren ervoeren. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en rechtsbijstand verleend. Eerst werden de consumenten bijgestaan door 'jurist 1' en daarna door 'jurist 2'. De consumenten hebben begin december 2023 hun woning te koop gezet. Hoewel er nog andere bezichtigingen gepland stonden, hebben de consumenten het eerste bod, dat gelijk was aan de vraagprijs, geaccepteerd. De consumenten klagen over de kwaliteit van de door jurist 1 verleende rechtsbijstand en stellen dat zij zich hierdoor genoodzaakt zagen om reeds het eerste bod te aanvaarden. Omdat volgens de consumenten te verwachten was dat een hoger bod zou volgen, vorderen zij van de uitvoerder een compensatie voor het geleden verlies. De commissie begrijpt dat de consumenten in een vervelende situatie zaten. De commissie kan echter niet aannemen dat als jurist 1 anders had gehandeld, de (hoogoplopende) burenruzie vóór de verkoop van de woning zou zijn opgelost. Daarnaast staat niet staat vast dat een eventueel volgend bod een hoger bedrag dan de vraagprijs zou betreffen. De vordering van de consumenten wordt daarom 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Unigarant N.V., optredend als gevolmachtigd agent van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. De uitvoering van de rechtsbijstand is aan de uitvoerder overgedragen.

2.2 De consumenten hebben de uitvoerder in juli 2023 om rechtsbijstand verzocht in een geschil met hun buren. De consumenten hadden (onder meer) te maken met ernstige overlast. Een jurist van de uitvoerder, verder te noemen jurist 1, heeft na de melding telefonisch contact opgenomen met de consumenten. Vervolgens heeft zij schriftelijk bevestigd dat eerst de uitkomst van de buurtbemiddeling zou worden afgewacht, voordat nadere stappen zouden worden ondernomen.

2.3 Op 27 juli 2023 hebben de consumenten en de buren een aantal afspraken gemaakt. De consumenten hebben jurist 1 hiervan in kennis gesteld en haar tevens verzocht de zaak aan te houden om te zien of de buren zich aan de gemaakte afspraken zouden houden. Jurist 1 heeft vervolgens schriftelijk een aantal inhoudelijke vragen van de consumenten beantwoord en hun meegedeeld dat zij tot en met 11 september 2023 met verlof was.

2.4 Jurist 1 heeft de buren bij brief van 5 oktober 2023 gesommeerd om de coniferen en katjesboom, die zich binnen een afstand van resp. 0,50 meter en 2 meter van de erfgrens bevinden, te verwijderen. Daarnaast moesten de buren de beugels aan de muur van de consumenten verwijderen. De buren hebben hieraan geen gehoor gegeven.

2.5 Jurist 1 heeft de consumenten in oktober 2023 meegedeeld dat zij haar dienstbetrekking bij de uitvoerder zou beëindigen. De zaak is vervolgens door een andere jurist, verder te noemen jurist 2, overgenomen. Ook de inzet van jurist 2 heeft niet tot een oplossing van het conflict met de buren geleid.

2.6 De consumenten hebben hun woning begin december 2023 te koop gezet voor een bedrag van € 349.000,-. Na de bezichtigingen op 14 en 15 december 2023 hebben de consumenten een bod gelijk aan de vraagprijs ontvangen. Hoewel er voor 19 december 2023 nog vier bezichtigingen gepland stonden, hebben de consumenten besloten om het bod te aanvaarden en de woning voor € 349.000,- te verkopen.

2.7 De consumenten hebben bij de uitvoerder een klacht ingediend over de door jurist 1 verleende rechtsbijstand. Het klachtenbureau van de uitvoerder heeft de klacht van de consumenten door een senior jurist op het gebied van burenrecht laten beoordelen. Vervolgens heeft het klachtenbureau de consumenten per e-mail van 5 april 2024 meegedeeld dat de senior jurist van mening is dat jurist 1 op correcte wijze rechtsbijstand had verleend en dat haar geen verwijt kon worden gemaakt. De consumenten konden zich niet vinden in het oordeel van de senior jurist.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen financiële compensatie voor het geleden verlies. De consumenten hebben op het klachtformulier een schadebedrag vermeld van € 10.000,-.

2.9 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun vordering het volgende aangevoerd.

2.10 Jurist 1 heeft zich onvoldoende ingezet om de belangen van de consumenten te behartigen. Zij heeft nagenoeg niets gedaan voor de consumenten om tot een oplossing te komen. Nog daargelaten dat er weinig contactmomenten waren, heeft de jurist maar één brief geschreven aan de buren. Ook had jurist 1 telefonisch contact met de buren opgenomen, zonder dat de consumenten dit wisten. Jurist 1 heeft dit gesprek ook niet vastgelegd in de systemen van de uitvoerder. Ook inhoudelijk was jurist 1 onvoldoende deskundig. Als zij in oktober 2023 actie had ondernomen, toen de buren over het weghalen van de coniferen spraken, zou het probleem zijn opgelost. De consumenten waren dan tevreden geweest; de coniferen zouden dan zijn verwijderd en de door de buren ingenomen grond zouden zij hebben gelaten voor wat het was. De consumenten konden dan rustig overgaan tot de verkoop van hun woning.

Het verweer

2.11 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 stelt voorop dat zij het vervelend vindt voor de consumenten dat zij langdurig overlast hebben ondervonden van hun (toenmalige) buren en dat zij uiteindelijk zelfs daardoor hun woning hebben verkocht. De commissie begrijpt dat het burengeschil veel impact heeft gehad op de consumenten.

3.2 De commissie moet echter een zakelijke vraag beantwoorden, namelijk of de uitvoerder gehouden is de consumenten een financiële vergoeding toe te kennen voor de gestelde schade. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord. Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

Het staat niet vast dat de burenruzie zou zijn opgelost bij anders handelen van jurist 1

3.3 De consumenten stellen dat het geschil met de buren vóór de verkoop van de woning zou zijn opgelost als jurist 1 hun belangen beter en actiever had behartigd.

3.4 De commissie begrijpt dat de consumenten liever hadden gezien dat jurist 1 meer voor hen had gedaan.

Onzeker is echter of een andere, meer actieve aanpak door jurist 1 daadwerkelijk zou hebben geleid tot een oplossing van het burengeschil dan wel tot minder overlast. Uit de stukken in het dossier leidt de commissie immers af dat sprake was van een hoog oplopend conflict, waarbij, om maar wat te noemen, een autoruit van de auto van de consumenten werd ingeslagen en een gebruikt condoom over hun schutting werd gegooid. Het eerste is een strafbaar feit en het tweede vermoedelijk ook. De consumenten hadden dus met veel narigheid te maken. De verhouding tussen de consumenten en hun buren was verhard en de inzet van jurist 2, over wie de consumenten wel tevreden waren, heeft evenmin tot het gewenste resultaat geleid.

3.5 Kortom, gelet op de mate van overlast en de inmiddels verharde verhouding tussen de consumenten en hun buren, kan naar het oordeel van de commissie niet worden aangenomen dat, zoals de consumenten stellen, de overlast tijdig zou zijn gestopt als jurist 1 meer had gedaan.

De consumenten hebben zelf het eerste bod aanvaard

3.6 De commissie begrijpt dat de consumenten niet lichtzinnig zijn overgegaan tot de verkoop van hun woning. De aanvaarding van reeds het eerste bod duidt erop dat zij op dat moment eieren voor hun geld kozen en dat zij ervoor vreesden dat de buren met hun gedrag de verkoop zouden belemmeren.

3.7 De commissie kan er echter niet omheen dat de consumenten zelf hebben besloten om het bod van € 349.000,-, dat overigens overeenkomt met de vraagprijs, te aanvaarden. De uitvoerder heeft er naar het oordeel van de commissie terecht op gewezen dat er nog andere bezichtigingen gepland stonden. Dat de buren tijdens de andere bezichtigingen voor overlast zouden zorgen, stond niet vast. Dat deze bezichtigingen tot hogere biedingen zouden leiden, is niet zeker. De makelaar van de consumenten heeft het in zijn e-mail van 6 december 2024 slechts over “een goede kans”. Hierbij speelt dat de consumenten, zoals zij zelf hebben aangegeven, gehouden waren om potentiële kopers over de situatie met de buren te informeren. Dit zal waarschijnlijk de hoogte van eventuele biedingen nadelig zal hebben beïnvloed.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet gehouden is de door de consumenten gestelde schade te vergoeden. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak 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 2024, 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 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl