Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1032

(mr. K. Engel, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	26 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gevestigd te Den Haag, h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Verjaring. De consument heeft in 2015 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een geschil met zijn verhuurder over een lekkage in zijn woning. De uitvoerder heeft zich toen op het standpunt gesteld dat het verzoek om rechtsbijstand verjaard was. In 2024 heeft de consument nogmaals om rechtsbijstand verzocht voor dezelfde kwestie. De uitvoerder heeft opnieuw een beroep gedaan op verjaring. De consument heeft zich hierover beklaagd. Hoewel de commissie op grond van de beschikbare stukken niet kan beoordelen of het beroep op verjaring in 2015 terecht was, stelt zij wel vast dat de uitvoerder in 2024 in ieder geval wel een beroep mocht doen op verjaring. De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd op grond waarvan de uitvoerder dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mocht doen. De klacht van de consument is ongegrond.

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 en de uitvoerder 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 consument heeft in 2008 een woning gehuurd van woningcorporatie [naam woning-corporatie] (hierna: de verhuurder). Vanaf het moment van de oplevering van de woning zijn er lekkages geweest waardoor er schade is ontstaan aan het stucwerk en de gordijnen.

2.2 Op 25 maart 2015 heeft de consument een verzoek tot rechtsbijstand ingediend bij de uitvoerder omdat hij compensatie wilde ontvangen van de verhuurder. De uitvoerder heeft vervolgens het standpunt ingenomen dat het verzoek van de consument verjaard was. Nadat de consument bezwaar had gemaakt, heeft de uitvoerder per brief van 22 april 2015 een definitief dekkingsstandpunt ingenomen. In deze brief heeft hij onder andere het volgende geschreven:

> *"Helaas moet ik concluderen dat dit geschil niet onder de dekking van uw rechtsbijstand polis valt.*
> *(...)*
> *Nu u sinds 2011 [de verhuurder] meerdere malen heeft verzocht om de lekkage te verhelpen, wordt de lekkage die in 2014 is ontstaan gezien als één geschil met de lekkages van 2011. Dit betekent dat uw verzoek om rechtsbijstand is ontstaan in 2011.*
> *(...)*
> *In het licht van het voorgaande is het gestelde van artikel 7:942 BW relevant. (...) Nu het geschil in 2011 is ontstaan, is uw beroep op uw rechtsbijstandverzekering in 2014 verjaard. Uw beroep op uw rechtsbijstandverzekering verjaart op grond van het voorgaande na 3 jaar."*

2.3 Op 14 april 2024 heeft de consument opnieuw om rechtsbijstand verzocht bij de uitvoerder. In zijn verzoek heeft hij het volgende geschreven:

> *"Stand van zaken*
> *Helaas is het probleem nog steeds niet verholpen en zit ik nu 16 jaar nog steeds met een lekkende woning."*

2.4 De uitvoerder heeft opnieuw een beroep gedaan op verjaring en de dekking voor de kwestie afgewezen. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de uitvoerder hem alsnog rechtsbijstand verleend voor zijn geschil met de verhuurder. Aan deze vordering legt hij het volgende ten grondslag.

2.6 Artikel 7:942 Burgerlijk Wetboek (BW) is niet van toepassing op het verzoek van de consument om rechtsbijstand. De verjaringstermijn die in dat artikel wordt genoemd is alleen relevant in situaties waarin er sprake is van een conflict.

In de situatie van de consument is er echter geen sprake van een conflict maar van het uitblijven van een oplossing voor de lekkage. De consument is voortdurend in gesprek geweest met de verhuurder over een oplossing. Dit sluit verjaring uit. Pas toen bleek dat de gesprekken met de verhuurder vruchteloos bleken, heeft de consument zich tot de uitvoerder gewend voor juridische bijstand.

2.7 Voor zover artikel 7:942 BW wel van toepassing is, doet de consument een beroep op artikel 6:248 BW. Hieruit volgt dat een overeenkomst niet alleen door de wet en de tussen partijen geldende regelingen wordt beheerst, maar ook door de eisen van redelijkheid en billijkheid. Een strikte toepassing van de verjaringstermijn zou in het geval van de consument onredelijk zijn. De lekkage is namelijk niet constant geweest in de afgelopen jaren. Er zijn periodes geweest dat de consument geen last had van de lekkage waardoor het probleem tijdelijk naar de achtergrond verdween. Daarbij vertrouwde de consument op de informatie van de verhuurder dat de lekkage was opgelost. Omdat de lekkage nu weer terug is en deze niet los te zien is van het oorspronkelijke probleem uit 2015, zou het onredelijk zijn om de consument nu te benadelen voor het feit dat hij in periodes zonder lekkage geen aanleiding zag om rechtsbijstand te vragen.

Het verweer

2.8 De verzekeraar voert verweer 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 beoordelen of de uitvoerder met een beroep op verjaring de dekking voor het geschil tussen de consument en de verhuurder mag afwijzen. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder geen rechtsbijstand hoeft te verlenen omdat de vordering van de consument op de uitvoerder verjaard is. Zij zal dat nu verder toelichten.

Een vordering op een verzekeraar verjaart na drie jaar

3.2 Voor de beoordeling van de vraag of de vordering van de consument op de uitvoerder is verjaard, is artikel 7:942 BW van belang. Op grond van lid 1 van artikel 7:942 BW verjaart een rechtsvordering op een verzekeraar (of in dit geval: de uitvoerder) drie jaar na aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekerde met de opeisbaarheid van die vordering bekend is geworden. In het geval van een rechtsbijstandverzekering is sprake van een opeisbare vordering zodra de behoefte aan rechtsbijstand voor een verzekerde duidelijk is geworden. Lid 2 van artikel 7:942 BW bepaalt dat een nieuwe verjaringstermijn van drie jaar begint te lopen nadat de uitvoerder de verzekerde ondubbelzinnig heeft medegedeeld dat hij de aanspraak van de verzekerde afwijst.

De vordering op de uitvoerder is verjaard

3.3 De uitvoerder heeft zich zowel in 2015 als in 2024 op het standpunt gesteld dat het verzoek om rechtsbijstand van de consument verjaard is. Daarbij heeft de uitvoerder in 2015 aangevoerd dat de consument al vanaf 2011 in een conflict verkeerde met de verhuurder en dus toen een beroep had moeten doen op zijn rechtsbijstandverzekering. De consument heeft daartegen ingebracht dat hij vanaf 2008 in overleg is geweest met de verhuurder en daarom niet eerder een beroep heeft gedaan op zijn verzekering. Volgens de consument is door het overleg met de verhuurder de verjaring gestuit.

3.4 De commissie stelt vast dat zij op basis van het overgelegde dossier niet kan beoordelen of de uitvoerder in 2015 terecht het standpunt heeft ingenomen dat het verzoek om rechtsbijstand van de consument verjaard was. Daarvoor beschikt zij over te weinig informatie over de kwestie tussen de consument en de verhuurder. Het komt haar echter niet onredelijk voor dat de uitvoerder het standpunt heeft ingenomen dat een verzoek om rechtsbijstand voor een kwestie die al zeven jaar speelt, verjaard is.

3.5 Voor de beoordeling of de vordering van de consument op de uitvoerder in 2024 verjaard was, maakt dat echter niets uit. Het staat vast dat de consument tot 2024 niet meer is teruggekomen op de afwijzing van de uitvoerder van 22 april 2015. Op grond van artikel 7:942 lid 2 BW is echter op 22 april 2015 een nieuwe verjaringstermijn van 3 jaar gaan lopen. Hierdoor is de vordering van de consument op de uitvoerder op 23 april 2018 verjaard. Anders dan de consument aanvoert, is daarvoor niet relevant of het standpunt van de uitvoerder in 2015 juist was. Als de consument van mening was dat het standpunt inderdaad niet juist was, dan had hij daar bezwaar tegen moeten maken. Nu hij dat niet gedaan heeft, is de verjaringstermijn blijven lopen en is de vordering uiteindelijk verjaard.

Het beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid slaagt niet

3.6 De consument heeft nog gesteld dat het gezien de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de uitvoerder een beroep doet op verjaring. De consument verwijst hierbij naar artikel 6:248 lid 2 BW. Daartoe heeft hij aangevoerd dat hij af en aan last had van de lekkage. Op momenten dat de lekkage niet duidelijk aanwezig was, verdween de behoefte aan rechtsbijstand naar de achtergrond. De consument vindt het niet redelijk dat dit hem nu wordt tegengeworpen.

3.7 Dit argument van de consument slaagt niet. Slechts in zeer uitzonderlijke omstandigheden kan een beroep op artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op verjaring onaanvaardbaar is. De door de consument aangevoerde omstandigheden zijn echter niet dermate uitzonderlijk dat zij een beroep op artikel 6:248 lid 2 BW rechtvaardigen. Het staat vast dat de consument sinds 2008 last heeft gehad van een lekkage in zijn woning, dat daardoor schade is ontstaan en dat de verhuurder volgens de consument onvoldoende maatregelen heeft getroffen om de lekkage te verhelpen.

Daarnaast schrijft de consument in zijn e-mail van 14 april 2024 dat het probleem nog steeds niet verholpen is en dat hij al 16 jaar last heeft van de lekkage. Volgens de consument is de huidige lekkage niet los te zien van de lekkage uit 2015. De commissie oordeelt dat zelfs al zou de lekkage enige tijd na de afwijzing van de verzekeraar in 2015 afwezig zijn geweest, dit niets verandert aan het feit dat de consument op dat moment al jaren last had gehad van de lekkage en dat de schade nog steeds niet vergoed was door de verhuurder. Als de consument had gewild dat de uitvoerder hem had bijgestaan in zijn geschil met de verhuurder, dan had hij tijdig bezwaar moeten maken tegen het afwijzende standpunt van de uitvoerder. De door hem aangedragen omstandigheden doen daar niets aan af.

3.8 Het beroep van de consument op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid slaagt niet. Zijn vordering op de uitvoerder is verjaard en de uitvoerder hoeft hem geen rechtsbijstand te verlenen in het geschil met de verhuurder.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage is het wetsartikel opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:248

1. *(...)*

2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:942

1. *Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.*

2. *De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke mededeling, waarbij op uitkering aanspraak wordt gemaakt. Een nieuwe verjaringstermijn van drie jaren begint te lopen met de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekeraar hetzij de aanspraak erkent, hetzij ondubbelzinnig heeft medegedeeld de aanspraak af te wijzen.*