Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0410
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 5 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat het gemelde geschil met de aannemer is ontstaan na de ingangsdatum van de verzekering en los staat van de eerdere werkzaamheden die de aannemer heeft verricht. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand heeft mogen afwijzen, omdat sprake is van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen en de eerste gebeurtenis die tot het juridische conflict heeft geleid niet tijdens de looptijd van de verzekering is ontstaan.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 verzekeraar 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 een aannemer in maart 2018 opdracht gegeven om voor haar nieuwe woning onder meer twee toiletruimtes en een badkamer te renoveren.

Na de verhuizing op 7 juli 2018 heeft de consument de aannemer bij brief van 24 augustus 2018 in gebreke gesteld, omdat de overeengekomen deadlines niet waren gehaald en bepaalde werkzaamheden - met name het schilder-, kit- en voegwerk - niet goed waren uitgevoerd. Zo constateerde de consument dat in de voegen van de tegels in de badkamer 'luchtgaten' aanwezig waren. De aannemer had dit probleem toen opgelost door de zichtbare luchtgaten met een andere kleur voegmiddel te vullen.

2.2 De consument heeft via Lancyr Verzekeringen bij Het Nederlands Volmachtbedrijf, optredend als gevolmachtigde van de verzekeraar, een verzekeringspakket gesloten. Onderdeel van het pakket is een rechtsbijstandverzekering met de ingangsdatum 16 augustus 2018. In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (RB2018.03 PA) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"4. Wat is verzekerd?
U kunt een beroep doen op deze verzekering als u betrokken bent (geweest) of binnenkort betrokken denkt te worden bij een gebeurtenis die aanleiding is voor een juridisch conflict. Het gaat dan om een gebeurtenis waarbij een of meer andere partijen betrokken waren. Op het eerste moment dat blijkt dat u tegengestelde belangen heeft, is er sprake van een conflict.

10. Welke voorwaarden gelden er voor deze verzekering?
U kunt alleen een beroep doen op deze verzekering als uw zaak voldoet aan alle volgende voorwaarden:

- *De gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict, heeft tijdens de looptijd van de verzekering plaatsgevonden. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan gaan we uit van het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks."*

2.3 Toen de consument op 4 mei 2020 op een vloertegel in de badkamer stapte, zag zij luchtbellen in het water rondom de tegel. De consument constateerde dat er gaten in de voegen tussen de tegels waren ontstaan. De consument wendde zich hierop tot de aannemer. De aannemer wilde de herstelwerkzaamheden pas verrichten, als de consument het openstaande bedrag voor de in 2018 verrichte werkzaamheden zou betalen. De consument wenst echter niet tot betaling over te gaan omdat de aannemer de in 2018 gemaakte afspraken niet is nagekomen.

2.4 Bij brief van 17 juni 2020 heeft de consument de aannemer nogmaals in gebreke gesteld:

"*In april 2018 sloot ik met u een overeenkomst voor renovatie [adres van de consument]. Helaas bent u de afspraken die ik met u heb gemaakt niet (volledig) nagekomen.*

Langs deze weg stel ik u daarom in gebreke wegens niet nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst. Tevens treden er kwaliteitsissues op in de badkamer, welke herstelwerkzaamheden vereisen.

Ik heb hierbij de volgende klachten:

- *(nog op te leveren) Vervangen van de geplaatste beschadigde tegels in badkamer en toiletruimtes*
- *(herstelwerkzaamheden) Voegwerk badkamer: de luchtgaten zijn opgevuld door u met materiaal in een andere kleur dan het reeds aanwezige voegwerk, waardoor er nu 2 kleuren voegwerk op diverse plekken zijn.*
- *(reparatiewerkzaamheden) Voegwerk toiletruimtes van de luchtgaten nog uit te voeren*
- *(reparatiewerkzaamheden) Gat in de muur in het trapgat repareren, buitenzijde badkamer*
- *(herstel/ reparatiewerkzaamheden) Afbrokkelend voegwerk bij de vloertegel(s) in de badkamer, waardoor nu water onder de tegels kan komen. Mogelijk schade aan onderliggende vloerverwarming, omdat water daar nu heen kan."*

2.5 De consument heeft op 3 juli 2020 een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen, omdat het conflict met de aannemer al voor de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de uitvoerder haar verzoek om rechtsbijstand in het geschil met de aannemer ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de uitvoerder haar alsnog de gewenste rechtshulp verleent.

2.7 Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument aangevoerd dat de problemen met de voegen in 2018 zijn opgelost. De aannemer zei toen dat hij de hele badkamer had gecontroleerd en de aanwezige gaten had gevuld, Volgens de aannemer zou dit op de plekken waar het originele voegwerk zat in de toekomst niet meer gebeuren. Dat het probleem twee jaar later opnieuw is ontstaan, moet dan ook los worden gezien van het eerdere geval. De oorzaak van het losgelaten voegwerk op de vloertegel is verder niet bekend en ook niet te achterhalen. De stelling van de verzekeraar dat het om hetzelfde gaat als in 2018, is een aanname en kan niet bewezen worden. Van samenhang tussen beide gebeurtenissen is dan ook geen sprake. Verder stelt de consument dat de verzekeraar haar niet de module Wonen had moeten aanbieden, als de verzekering geen dekking biedt voor geschillen die verband houden met de renovatie van de woning.

Het verweer

2.8 De verzekeraar 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 vraag die centraal staat, is of het in 2020 ontstane juridische conflict tussen de consument en de aannemer onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij zal dit hierna toelichten.

Wat bepalen de verzekeringsvoorwaarden?

3.2 Volgens artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden kan de verzekerde alleen een beroep doen op de rechtsbijstandverzekering als de gebeurtenis die tot het juridische conflict heeft geleid tijdens de looptijd van de verzekering heeft plaatsgevonden. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen dan geldt het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar hiermee een (zoveel mogelijk) objectieve, duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd. Omdat van een onduidelijke, laat staan onbegrijpelijke, bepaling geen sprake is, is toetsing aan de Richtlijn 93/13/EEG Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en afdeling 6.5.3 van het Burgerlijk Wetboek niet aan de orde.[1]

Samenhangende gebeurtenissen?

3.3 De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de gebeurtenis die in 2020 tot het geschil met de aannemer heeft geleid, samenhangt met de renovatie in 2018. De consument is van mening dat sprake is twee aparte gebeurtenissen die niet met elkaar samenhangen. De vraag of conflicten in een bepaald geval met elkaar 'samenhangen', moet beoordeeld worden aan de hand van de Haviltex-maatstaf, met inachtneming van de omstandigheden van het geval. Dat wil zeggen dat het aankomt op de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden mogen toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten. Daarbij is van groot belang wat in het algemeen spraakgebruik met het woord 'samenhangen' wordt bedoeld.[2]

3.4 Naar het oordeel van de commissie is het aannemelijk dat de in 2020 geconstateerde gebreken aan het voegwerk verband houden met de in 2018 verrichte renovatie-werkzaamheden. Daarbij overweegt de commissie dat de consument al vrij snel na de verhuizing ontdekte dat de voegen van de tegels gebreken vertoonden. De verklaring van de aannemer dat dit probleem zich in de toekomst niet meer zou voordoen, acht de commissie niet voldoende om op basis daarvan tot de conclusie te komen dat de nieuwe gebreken aan het voegwerk geheel los staan van de werkzaamheden in 2018.

---

[1] GC Kifid 2020-588 overweging 3.2 en CvB Kifid 2021-0009 overweging 5.15, te vinden op www.kifid.nl.
[2] CvB Kifid 2021-0009 overweging 5.7, te vinden op www.kifid.nl.

Sterker nog, in de ingebrekestelling van 17 juni 2020 maakt de consument, verwijzend naar de werkzaamheden in 2018, melding van kwaliteitsissues in onder meer de badkamer. Voor het afbrokkelende voegwerk bij de vloertegel(s) in de badkamer is/zijn herstel/reparatie-werkzaamheden nodig. Hoewel de gebreken aan het voegwerk zich in 2020 (opnieuw) hebben gemanifesteerd, ligt de oorzaak hiervan in de renovatie van de badkamer in 2018. Op grond van dit alles moet geconcludeerd worden dat beide gebeurtenissen samenhangen in de zin van artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden. Nu de eerste gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden, is er geen dekking voor het gemelde geschil.

Module Wonen

3.5 Ten overvloede gaat de commissie in op de stelling van de consument dat de verzekeraar haar de module Wonen niet had moeten aanbieden. De commissie begrijpt de klacht van de consument zo, dat zij van mening is dat zij de module Wonen voor niets heeft gekozen, omdat geschillen die verband houden met de renovatie niet onder de dekking vallen. Nog daargelaten dat het aan de consument is om zelf te bepalen welke modules van de rechtsbijstandverzekering zij wil verzekeren, biedt de module Wonen dekking voor diverse geschillen met betrekking tot de woning. De commissie deelt de mening van de consument dan ook niet, als zij bedoelt dat zij niets heeft aan de gekozen module.

Conclusie

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek van de consument om rechtshulp in het geschil met de aannemer heeft mogen afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.