

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0517

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. H. Wammes, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	2 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over dekking. De consumenten hebben een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met de aannemer. De uitvoerder heeft dekking geweigerd. Hiermee zijn de consumenten het niet eens. De commissie oordeelt dat de uitvoerder geen dekking hoeft te verlenen omdat de eerste oorzaak van het geschil met de aannemer heeft plaatsgevonden voor het einde van de wachttijd van drie maanden vanaf de ingangsdatum van de module Consument en Wonen. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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 en het klaagschrift van de consumenten en 2) het verweerschrift van de uitvoerder.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. A. Heilig.
- 1.3 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.
- 1.4 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 aannemer ingeschakeld voor het realiseren van een aanbouw voor hun woning.
- 2.2 Na afronding van de werkzaamheden rond de jaarwisseling 2015 en 2016, hebben de consumenten geklaagd over heel dunne haarscheurtjes.
- 2.3 In de e-mail van de aannemer van 27 mei 2016 aan de consumenten staat voor zover relevant:

"(...)

Jammer dat het eind resultaat zo tegen valt.

Heb mijn antwoorden of reactie in je mail verwerkt.

(...)

- Enorme constructie scheur in het plafond bij trapopgang, deze is afwijkend van elke andere scheur in het huis.

** Deze scheur samen met je bekeken en toen aangegeven dat dit een krimpscheur is. Verder heb je een woning welke niet onderheid is en waar nogal het een en ander aan gebeurd is afgelopen jaar. Zetting is daarom ook niet uit te sluiten. De woning zal echt niet zomaar instorten.*

- Dit hebben we besproken. Kijk het een jaar aan; dan geeft het huis alle seizoenen gehad en heeft de woning zich enigszins kunnen zetten en zal het bouwvocht er wel uit zijn. Vervolgens dient er bekeken worden hoe het eventueel opgelost kan worden, waardoor het minder zichtbaar zal zijn. Oplossingsgericht denken noemen we dat.*

(...)"

- 2.4 Een expert in onder meer bouwkeraamiek en natuursteen metselwerk (hierna: de expert) heeft de woning van de consumenten bezocht. In zijn e-mail van 21 juli 2016 aan de consumenten staat voor zover relevant:

"(...)

Wat mij de laatste keer is opgevallen, tot mijn schrik, is dat er op een aantal plaatsen in de met steenstrips beplakte achtergevel scheurvorming lijkt te zijn ontstaan.

Hele dunne haarscheurtjes, dwars door de steenstrips en het voegwerk heen. Kijk zelf ook maar eens goed.

*Dit lijkt mij toch een serieus aandachtspunt!!
(...)”*

- 2.5 De consumenten hebben de module Consument en Wonen vanaf 15 augustus 2016 meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering.
- 2.6 Op 5 januari 2018 hebben de consumenten aan de aannemer geschreven:
“(…) *Goedemiddag [voornaam aannemer], de beste wensen voor het nieuwe jaar. We hebben nog steeds het probleem met de achtergevel. Heb je inmiddels met [naam professioneel gemachtigde van de consumenten] gesproken? Ik hoor graag van je.*
(...)”
- 2.7 Op 9 januari 2018 heeft de aannemer aan de consumenten het volgende geschreven:
“(…) *Enige wat we kunnen bedenken is thermische breuk door mogelijk onvoldoende ventilatie zoals eerder gemeld.*
De cementplaat achter de strips is in wildverband aangebracht. Scheuren staan verticaal in de strips ca 800 Mm hard op hard over grotere lengte dan de gemonteerde platen. Al zou het aan de constructie liggen zie je de scheuren verspringen.
Metselwerk onder de steenstripmuur is grotendeels dichtgevoegd tegen de strips aan voor de naadloze aansluiting van de 2 gevelsystemen zoals toen door [voornaam] aangegeven en besproken. Tpv de voorgevel zit er geen metselwerk onder en zijn geen problemen met scheuren. Als je gaat herstellen komt het net zo hard weer terug vermoeden wij.
Advies is scheurvorming voor lief te nemen helaas.
(...)”
- 2.8 Op 8 augustus 2023 hebben de consumenten het geschil met de aannemer bij de uitvoerder gemeld. In de melding staat voor zover relevant:
“(…) **Schadedatum: 01-08-2023**
(…) **Datum gebrek ontdekt: 01-07-2016**
Probleem gemeld:
Al het metselwerk boven de goten is geplakt met steenstrips om gewicht te besparen, al vanaf een maand na de voltooiing van de verbouwing (februari 2016) scheurt de gevel op de plaatsen waar de steenstrips zitten. Daar is destijds vrijwel gelijk melding van gemaakt bij de aannemer maar die trok onmiddellijk zijn handen er vanaf. We moesten dat maar voor lief nemen, hij kon er niets aan doen en zei dat het een constructiefout was. Iets met thermische krimp en/of ventilatie.

We waren nog een soort lamgeslagen van de verbouwing en hadden geen energie om de strijd aan te gaan.

Het blijft echter niet bij scheuren van de gevel, langzaam maar zeker lijkt het of de gevel ook begint te golven en beginnen de strips af te brokkelen. Januari 2018 doe ik opnieuw een poging tot contact maar wederom loopt het contact uit op de opmerking dat we het maar voor lief moeten nemen en dat hij er niets aan kan doen. Een beetje lamgeslagen geef ik het wederom op. Eerlijk gezegd hadden we zo'n vreselijke ervaring met deze aannemer achter de rug dat ik de energie niet meer kon opbrengen om te strijden. Dit gevoel bleef de jaren erna aanwezig...

Nu, anno 2023 is de steenstripsgevel een soort golfplaat van steenstrips met scheuren en afbrokkelende hoekjes.

(...)

Het lijkt dat hij zijn kop in 't zand steekt en dezelfde houding aanneemt als in 2016, 2018 en de rest van de tijd. Hij is duidelijk niet van plan om tot een oplossing te komen.

(...)"

- 2.9 De uitvoerder heeft het rechtshulpverzoek van de consumenten bij brief van 9 augustus 2023 afgewezen omdat de consumenten de zaak te laat hebben gemeld.
- 2.10 De consumenten zijn het niet eens met de afwijzing van de uitvoerder. Zij hebben op 20 augustus 2023 nadere informatie aan de uitvoerder verstrekt voor een herbeoordeling.
- 2.11 In zijn brief van 21 augustus 2023 heeft de uitvoerder de consumenten bericht dat de zaak niet in behandeling kan worden genomen omdat de eerste problemen met de gevel zijn geconstateerd in januari 2016. De module Consument en Wonen is ingegaan op 15 augustus 2016 en kent een wachttijd van drie maanden. Daarnaast beroept de uitvoerder zich op verjaring op grond van artikel 7:942 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
- 2.12 In de ingebrekestelling van de consumenten aan de aannemer van 29 augustus 2023 staat:
“(...)
Op herhaaldelijke momenten van 2016 tot heden hebben wij contact met u gehad over de gebreken aan onze gevel, te weten het gedeelte wat voorzien is van steenstrips. In alle contactmomenten hebben wij op een redelijke manier gevraagd of u tot herstel over wilde gaan. Het laatste contactmoment is op 30 mei 2023, daarna werd het stil en bent u niet meer bereikbaar, op welke manier dan ook. Tot op heden heeft echter nog geen herstel plaatsgevonden.

Voor de volledigheid meld ik hierbij nogmaals om welk gebreken het gaat:

- Ter plaatse op de gevel waar steenstrips zijn geplakt vertoont de gevel (grove) scheuren en een golvend karakter. Tevens breken er stukjes van de stenen af en vallen op de grond.

*Dit alles is kwalijk voor de soliditeit van de woning en gevaarlijk voor de mensen die om de woning heen bewegen.
(...)”*

- 2.13 De interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichtert tot elkaar gebracht, waarna de consumenten zich met een klacht tot Kifid hebben gewend.

De klacht en vorderingen

- 2.14 De consumenten vinden dat de uitvoerder hun verzoek om rechtsbijstand in het geschil met de aannemer ten onrechte heeft afgewezen. Zij vorderen dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het geschil met de aannemer. Daarnaast vorderen de consumenten:
- een verklaring voor recht dat de uitvoerder aan de consumenten de schade dient te vergoeden, de kosten die de consumenten vanwege het geschil met de aannemer hebben gemaakt en nog zullen maken voor juridische bijstand en deskundigenkosten tot een maximum van € 50.000,- voor zover deze redelijk zijn;
 - betaling van een bedrag van € 4.753,60 voor de buitengerechtelijke incassokosten;
 - betaling van een bedrag van € 1.851,30 aan deskundigenkosten vanwege de rapportage met calculatie van [aannemer] B.V.;
 - betaling van de kosten in deze procedure waaronder het salaris van de professioneel gemachtigde, onder bepaling dat deze proceskosten binnen 14 dagen na de in deze procedure te wijzen uitspraak zullen worden voldaan, bij gebreke waarvan de uitvoerder in verzuim is en de wettelijke rente over de kosten is verschuldigd met ingang van de dag van het verzuim. Ter onderbouwing van hun vorderingen hebben de consumenten, kort samengevat, het volgende aangevoerd.
- 2.15 In 2016 was er sprake van een zeer geringe esthetische klacht die bij een eerste aanblik niet eens opvalt. De consumenten verwijzen hierbij ook naar de foto's uit de periode 2016 tot en met 2020 die aantonen dat de problematiek niet meer omvat dan hele dunne haarscheurtjes in de gevel. In 2016 en in januari 2018 was er ook geen conflict met de aannemer. De consumenten namen er genoegen mee dat de aannemer de haarscheuren niet kon herstellen. Het geschil, waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan, gaat niet over het wegnemen van haarscheuren en is daarom niet hetzelfde geschil als in 2016. Evenmin konden de consumenten vermoeden dat de gevel zo zou verslechteren: de bouwfout kwam pas in april 2024 na onderzoek van [aannemer] B.V. aan het licht en toen pas kwam de consumenten een herstellvordering toe.
- 2.16 Het gemelde geschil gaat over nieuwe gebreken ten opzichte van de gebreken van 2016 en 2018. Het gaat om afbrokkelend gevelwerk, golvend gevelwerk en gevaarlijk uitziende scheuren en de in april 2024 ontdekte bouwfout dat de steenstrips zijn aangebracht op houtvezelplaten.
- 2.17 Verder voeren de consumenten aan dat hun rechtshulpverzoek niet is verjaard.

Het verweer

- 2.18 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder rechtshulp moet bieden voor het geschil met de aannemer. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. De uitvoerder mocht de dekking voor dit geschil afwijzen. De commissie zal dit oordeel hieronder verder toelichten.

De voorwaarden

- 3.2 De consumenten doen voor het geschil met de aannemer een beroep op de module Consument en Wonen van de rechtsbijstandverzekering. In artikel 3 van de deze module is bepaald dat de dekking geldt na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de module. De consumenten hebben de module Consument en Wonen vanaf 15 augustus 2016 meeverzekerd. Dit betekent dat de module Consument en Wonen dekking biedt vanaf 15 november 2016. Verder staat in artikel 3 dat als er meerdere oorzaken zijn waardoor het geschil ontstaat, de eerste oorzaak na de wachttijd van de module moet hebben plaatsgevonden. Hieruit volgt dat de eerste oorzaak van het geschil met de aannemer moet hebben plaatsgevonden na 15 november 2016.

Geen dekking voor het geschil met de aannemer

- 3.3 De commissie leidt uit het klachtdossier af dat de consumenten al voor 27 mei 2016 niet tevreden waren over de werkzaamheden van de aannemer. Zij hebben de uitvoerder toen ook gemaild over diverse punten, waaronder een scheur in het plafond. In zijn e-mail van 27 mei 2016 heeft de aannemer de consumenten erop gewezen dat hun woning niet onderheid is en dat zetting daarom niet is uit te sluiten. Ook waren de consumenten al op 21 juli 2016 bekend met haarscheurvorming in de met steenstrips beplakte achtergevel. In januari 2018 hebben de consumenten opnieuw aandacht gevraagd voor het probleem met de achtergevel en op 9 januari 2018 heeft de aannemer hen laten weten dat zij de scheurvorming voor lief moesten nemen.
- 3.4 Het geschil met de aannemer in 2023 ziet, zoals de consumenten ook in hun klaagschrift hebben vermeld, op onder meer afbrokkelend gevelwerk, golvend gevelwerk en gevaarlijk uitzijnde scheuren. Uit de ingebrekestelling van de consumenten van 29 augustus 2023 blijkt dat zij de aannemer op herhaaldelijke momenten vanaf 2016 hebben aangesproken op de gebreken aan de gevel met het verzoek om over te gaan tot herstel.

Daaruit is ook af te leiden dat ondanks de herhaaldelijke verzoeken geen herstel heeft plaatsgevonden. In dit licht kan de commissie de consumenten niet volgen in hun standpunt dat er in 2016 en 2018 geen sprake was van een conflict met de aannemer en dat zij de situatie hadden geaccepteerd met zijn reactie. Uit de ingebrekestelling blijkt dat de (haar)scheurvorming uit 2016 en 2018, hoe gering ook, nog steeds deel uitmaakt van het geschil met de aannemer en daar ook mee samenhangt. De commissie is daarom van oordeel dat de (haar)scheurvorming uit 2016 moet worden aangemerkt als de eerste oorzaak van het geschil met de aannemer. Op grond van artikel 3 van de voorwaarden van de module Consument en Wonen hoeft de uitvoerder daarom geen dekking te verlenen. Dat de aard van het geschil anders is (geworden) dan een zuiver esthetisch gebrek of dat later na (nader) onderzoek meer duidelijk is geworden over de bouwkundige oorzaak van de gebreken, maakt dit oordeel niet anders. Bepalend voor de dekking is hier enkel het moment van de eerste oorzaak van het geschil met de aannemer.

Ambtshalve toetsing

- 3.5 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

- 3.6 De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder zich terecht op het standpunt stelt dat er geen dekking bestaat voor het geschil met de aannemer en hij dus geen rechtshulp aan de consumenten hoeft te verlenen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 de voorwaarden

Interpolis Rechtsbijstandverzekering Verzekeringsvoorwaarden Consument en Wonen (LEX-RV-54-211)

3. Vanaf welk moment geldt de dekking Consument en Wonen?

Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking.

- Zijn er meer oorzaken waardoor het geschil ontstaat?
- Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn.
- Nooit een wachttijd bij een geschil over een overeenkomst.
- En de overeenkomst tijdens de nieuwe dekking is gesloten.
- Nooit een wachttijd als de nieuwe dekking aansluit op een eerdere rechtsbijstandverzekering.
- En het geschil verzekerd zou zijn onder die bestaande verzekering.
- Nooit een wachttijd bij letsel.
- Nooit een wachttijd bij een geschil in het verkeer.