**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0903**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 22 december 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, 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 |
| Datum uitspraak | : 22 oktober 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat de uitvoerder verantwoordelijk moet worden geacht voor het feit dat zijn claim op de woonhuisverzekering bij de verzekeraar is verjaard. De uitvoerder had hem hierover moeten informeren en de verjaringstermijn moeten stuiten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder in dit geval niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het feit dat de vordering op de woonhuisverzekering inmiddels is verjaard. De vordering wordt afgewezen.

## 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 aanvullende stukken van de consument van 27 mei, 4 juni en 19 juli 2021.

1.2 De consument is in de gelegenheid gesteld inhoudelijk te reageren op het verweer van de uitvoerder, maar daar heeft hij van afgezien. De consument heeft wel aanvullende stukken overgelegd ter onderbouwing van zijn vordering.

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 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 op 28 juli 2014 bij de verzekeraar een beroep op zijn Woongarant-verzekering gedaan wegens waterschade aan de buitenmuur van zijn woning. De verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat het door de verzekeraar ingeschakelde bouwbedrijf geen specifieke schadeoorzaak heeft gevonden. De verzekeraar heeft de consument gewezen op de mogelijkheid een beroep te doen op zijn rechtsbijstandverzekering.

2.2 De consument heeft in augustus 2014 de uitvoerder verzocht zijn buurman aansprakelijk te stellen voor de ontstane schade aan zijn woning. Volgens de consument is de schade ontstaan door gebreken aan de riolering van de naastgelegen woning van de buurman. De uitvoerder heeft op 3 september 2014 een onderzoeksbureau ingeschakeld om de oorzaak van de waterschade in de woning van de consument te onderzoeken. De onderzoeker heeft in het rapport van 30 oktober 2014 twee oorzaken genoemd, namelijk 1) overmatig optrekkend vocht als gevolg van de overlopende riolering/goot en 2) optrekkend vocht onder invloed van de grondwaterstand en de bouwwijze. Voor de schade als gevolg van de verstopping van de riolering, waarvan de herstelkosten ca. € 650,- excl. BTW bedragen, is volgens de onderzoeker causaal verband aanwezig tussen de schade en het handelen/nalaten van de buurman. Voor wat betreft het optrekkende vocht in de wand, waarvan de herstel-kosten op ca. € 2.500,- zijn geraamd, is de onderzoeker van mening dat deze schade niet aantoonbar en/of expliciet afkomstig was van de riolering van de naastgelegen woning van de buurman.

2.3 De uitvoerder heeft de verzekeraar per e-mail van 13 november 2014 het onderzoeks-rapport toegezonden en daarbij gevraagd of de verzekeraar alsnog bereid was de schade te vergoeden.

2.4 De verzekeraar heeft de consument op 20 november 2014 meegedeeld dat op basis van het onderzoeksrapport de kosten voor het herstellen van de gevolgschade door de verstopping van de riolering onder de dekking van de Woongarantverzekering vallen. De gevolgschade als gevolg van optrekkend vocht door de grondwaterstand en de bouw vallen echter niet onder de dekking van de Woongarantverzekering. De consument heeft geen aanspraak gemaakt op een vergoeding door de verzekeraar van € 650,- excl. BTW.

2.5 Omdat de consument het niet eens was met de bevindingen van de onderzoeker, heeft de uitvoerder de opmerkingen van de consument aan de onderzoeker voorgelegd. Hierop heeft de onderzoeker in het onderzoeksrapport een aantal wijzigingen aangebracht. Bij brief van 28 december 2014 heeft de consument de uitvoerder meegedeeld dat hij zich niet kon vinden in de aangepaste versie van het rapport.

2.6 De uitvoerder heeft hierop de consument per e-mail van 30 december 2014 gewezen op de mogelijkheid om op eigen kosten een contra-expertise te laten verrichten. Voor zover daaruit het causaal verband tussen de schade aan de muur en het handelen van de buurman zou blijken, was de uitvoerder bereid de kosten van de contra-expertise te vergoeden en de zaak verder te behandelen.

2.7 De consument heeft bij brief van 19 oktober 2016, als reactie op een conceptbrief van de uitvoerder aan de tussenpersoon van de buurman, naar voren gebracht dat de buurman moest worden aangeschreven over "de werkelijke huidige situatie en verantwoordelijkheid". Per e-mail van 21 oktober 2016 heeft de uitvoerder de consument onder meer het volgende meegedeeld:

*"Het schadebedrag dat we kunnen verhalen op uw buurman is een bedrag van € 650,-. Voor het overige is uw buurman niet aansprakelijk en noem ik dus ook niet. Als op een later moment blijkt dat uw buurman schade veroorzaakt, kan dat op dat moment bekeken worden. Met het vorderen van het bedrag van € 650,- vergooit u niet uw recht op toekomstige vorderingen. Op dit moment zijn er echter geen andere vorderingen jegens uw buurman.*

*Als u het niet eens bent met het rapport van [naam van het door de uitvoerder ingeschakelde onderzoeksbureau] dan kunt u op eigen kosten een ander expertisebureau inschakelen. Dat moet uiteraard wel een onafhankelijk en gerenommeerd bureau zijn."*

2.8 Per e-mail van 24 oktober 2016 heeft de consument bij de uitvoerder een klacht ingediend over enerzijds de wijze waarop de rechtsbijstand tot dat moment is verleend en anderzijds over het rapport van het ingeschakelde onderzoeksbureau.

2.9 Op 17 november 2016 heeft het klachtenbureau van de uitvoerder de consument uit coulance aangeboden om op kosten van de uitvoerder een tweede expertise te laten uitvoeren en, voor zover de consument dit wenste, het dossier te laten behandelen door een andere medewerker in dienst van de uitvoerder.

2.10 De nieuwe behandelaar van de zaak heeft de consument per e-mail van 30 mei 2017 het volgende gevraagd:

*"De assurantietussenpersoon van uw buurman sprak ik vandaag. Zij vroegen mij om bij u te informeren of u aan te geven of de zaak en eventuele gevolgschade in uw woning gemeld is bij uw eigen verzekeraar? In het dossier zie ik terug dat de schade in het verleden is gemeld bij Centraal Beheer. Loopt deze schademelding nog?"*

De consument heeft als volgt hierop gereageerd:

*"De schademelding aan Centraal Beheer Achmea Woongarant (…) bestaat nog steeds. Zie correspondentie mails van (29 en 30 juli 2014) de reactie op de 1e aansprakelijkheid en reactie Centraal Beheer en (10 en 27 augustus 2014).*

*U heeft van mij toestemming om de nodige vragen te stellen bij Centraal Beheer, deze hebben mij indertijd verwezen naar de rechtsbijstand om de schade bij wederpartij mijn buurman te verhalen."*

Op 1 juni 2017 vroeg de behandelaar om een nadere reactie:

*"Wat wilt u voor de gevolgschade ontstaan in uw woning na 2014? Wilt u dit verhalen op de wederpartij of wilt u dit laten lopen via uw eigen verzekering bij Centraal Beheer? Dan zal ik dit melden aan de verzekeringsadviseur van de wederpartij. Zij wilden namelijk weten of zij ook de gevolgschade ontstaan in uw woning dienen op te pakken of dat u dit regelt via uw eigen verzekeraar."*

Volgens de uitvoerder heeft de consument ervoor gekozen om de zaak verder door de uitvoerder te laten behandelen en dus niet via de verzekeraar te regelen.

2.11 Omdat de consument en zijn buurman het geschil niet in onderling overleg hebben kunnen oplossen, heeft de uitvoerder de verdere behandeling van de zaak aan een externe advocaat overgedragen. Deze advocaat heeft de belangen van de consument in de gerechtelijke procedure behartigd. De rechtbank heeft de consument bij vonnis van 5 maart 2020 in het ongelijk gesteld. De advocaat van de consument zag onvoldoende mogelijkheden om in hoger beroep te gaan. De consument heeft hierop bij een ander advocatenkantoor om een second opinion gevraagd. Ook deze advocaat was van mening dat voor hoger beroep geen redelijke kans van slagen aanwezig was.

2.12 De consument heeft zich op 6 april 2020 opnieuw tot de verzekeraar gewend. De verzekeraar heeft de consument meegedeeld dat zijn vordering inmiddels is verjaard, zodat zijn claim niet meer behandeld kon worden.

2.13 Nadat de uitvoerder via de consument kennis had genomen van het standpunt van de verzekeraar dat de vordering van de consument verjaard is, heeft de uitvoerder de consument op 30 juli 2020 meegedeeld dat het dossier zou worden gesloten.

2.14 De consument heeft bij de uitvoerder een klacht ingediend. Hoewel de uitvoerder een afwijzend standpunt heeft ingenomen, heeft hij de consument per e-mail van 9 maart 2021 uit coulance een bedrag van € 650,- excl. BTW aangeboden.

Dit is de vergoeding die de consument op grond van de woongarantverzekering van de verzekeraar zou ontvangen. De consument heeft dit aanbod afgewezen.

*De klacht en vordering*

2.15 De consument is van mening dat de uitvoerder in de verlening van rechtsbijstand is tekortgeschoten door hem niet tijdig te informeren over het risico van verjaring. Daarnaast had de uitvoerder de verjaring namens de consument moeten stuiten. De consument vordert dat de uitvoerder erkent dat hij fouten heeft gemaakt en de door de consument gestelde schade van € 9.000,- vergoedt.

*Het verweer*

2.16 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

*Kernvraag*

3.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat, is of de uitvoerder de consument had moeten wijzen op het risico van verjaring en namens de consument de vordering op de verzekeraar veilig had moeten stellen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij zal dit hierna toelichten.

*Uitvoering van rechtsbijstand*

3.2 De consument heeft de uitvoerder verzocht hem rechtsbijstand te verlenen in het geschil met zijn buurman. De uitvoerder moet zich dan ook inspannen om de belangen van de consument in dit geschil, binnen de maatstaven van hetgeen juridisch mogelijk is, te behartigen. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een onderzoeksbureau ingeschakeld om de schadeoorzaak vast te stellen. Om de consument in zijn ongenoegen tegemoet te komen, heeft de uitvoerder uit coulance voor een tweede keer een onderzoek laten verrichten en de verdere behandeling van de zaak aan een andere behandelaar overgedragen. Toen een gerechtelijke procedure gevoerd moest worden, heeft de uitvoerder de daarvoor gemaakte advocaatkosten vergoed. Niet valt in te zien op welke wijze de uitvoerder bij de verleende rechtsbijstand de belangen van de consument onvoldoende heeft behartigd. Daarbij overweegt de commissie dat de uitvoerder de consument in 2017 heeft gevraagd of hij de schade verder wilde laten regelen via zijn woonhuisverzekering of dat de uitvoerder dit verder moest oppakken. Als niet weersproken staat vast dat de consument ervoor heeft gekozen de buurman hiervoor direct aansprakelijk te stellen. De uitvoerder heeft, conform de wens van de consument, voor de verdere behandeling van de zaak gezorgd.

Gelet op de mededeling van de consument dat zijn vordering op de verzekeraar nog 'actief' was en zijn keuze om de schade verder met de hulp van rechtsbijstand door de uitvoerder op de buurman te verhalen, was er voor de uitvoerder geen aanleiding om de consument te wijzen op een mogelijke verjaring van de vordering op de verzekeraar. De commissie begrijpt dat de consument ervan is uitgegaan dat de claim op de verzekeraar sinds 2014 'actief' is gebleven. Voor deze verkeerde veronderstelling kan de uitvoerder echter niet verantwoordelijk worden gehouden.

*Slotsom*

3.3 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet is tekortgeschoten in zijn verplichtingen richting de consument. 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.*