

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-462
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. J.S.W. Holtrop, leden
en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Generali schadeverzekering maatschappij N.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen
Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan DAS
Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., verder te noemen
Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 24 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft diverse geschillen met de burens aan weerszijden van zijn woning (Buren I en Buren II). In 2002 heeft hij een schutting geplaatst onder protest van Buren I. In 2016 heeft hij een aanbouw laten bouwen. Hiertegen komt eerst Buren I en daarna ook Buren II op. Consument stelt vervolgens ook vorderingen in tegen Buren I. Rechtsbijstanduitvoerder stelt dat alle geschillen terug zijn te voeren op één aanleiding, de bouw van de aanbouw in 2016, zodat deze op grond van de verzekeringsvoorwaarden samenhangen en één keer het kostenmaximum geldt. Consument stelt dat per geschil moet worden gekeken naar de onderliggende gebeurtenis die juridisch relevant is, zodat de geschillen niet allemaal voortvloeien uit dezelfde gebeurtenis. De Commissie overweegt dat beide lezingen mogelijk zijn, zodat de contra proferentemregel moet worden toegepast. Op basis van de vordering van Consument in deze klachtenprocedure en de voor hem gunstige uitleg van de bestreden verzekeringsvoorwaarde oordeelt de Commissie dat, naast het reeds uitgekeerde bedrag van € 12.500,-, nog maximaal € 25.000,- moet worden vergoed ter zake alle geschillen met de burens gecombineerd (2 keer het toepasselijke kostenmaximum). De vordering wordt toegewezen.

Deze uitspraak kent een hersteluitspraak van 9 augustus 2018 met nummer 2018-512.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweer van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft een Rechtsbijstandverzekering (hierna: de ‘Verzekering’) gesloten bij Verzekeraar. De rechtsbijstandverlening is op grond van de Verzekering overgedragen aan Rechtsbijstanduitvoerder. Op de Verzekering zijn de ‘Bijzondere Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor gezinnen en alleenstaanden’ (hierna: de ‘Voorwaarden’) van toepassing. Deze Voorwaarden luiden, voor zover voor de beoordeling van dit geschil relevant, als volgt:

“Artikel 2 Het verzekerde risico en de gebeurtenis

- 1. Verzekerd is het risico dat een verzekerde in een geschil moet voorzien in een eigen behoefte aan rechtsbijstand ten gevolge van een gebeurtenis, mits voldaan wordt aan beide onderstaande voorwaarden:*
 - a. De gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand doen zich voor gedurende de looptijd van de verzekering;*
 - b. De gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand konden bij de aanvang van de verzekeringsdekking redelijkerwijs niet worden voorzien.*
- 2. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil. In geval van het verhaal van schade is het schadeveroorzakende voorval de gebeurtenis.
Een gebeurtenis waarvan de verzekerde niet op de hoogte was en ook niet op de hoogte behoefde te zijn, kan niet worden aangemerkt als oorzaak van het geschil. Bij twijfel is het aan de verzekerde om dit aan te tonen.*
- 3. Een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis wordt beschouwd als één geschil.*
- 4. De omvang van de dekking wordt nader bepaald door hetgeen op of bij het polisblad en in de Bijzondere Voorwaarden wordt vermeld.”*

Voorgeschiedenis

2.2. Consument heeft gedurende de looptijd van de Verzekering met de burens aan beide kanten van zijn woning een aantal juridische conflicten gehad waarvoor hij een beroep op de Verzekering heeft gedaan.

2.3. In 2002 heeft Consument een stuk mandelige grond in gebruik genomen en daarop een schutting met overkapping (hierna: ‘Schutting’) geplaatst.

Voordat hij de Schutting plaatste, heeft Consument de omwonenden om toestemming gevraagd voor het gebruiken van de mandelige grond. Alle omwonenden hebben toestemming verleend behalve de burens met huisnummer [X] (hierna: 'Buren I'). Na plaatsing van de Schutting hebben zich diverse incidenten voorgedaan tussen Consument en Buren I.

Verweer Consument tegen Buren II

- 2.4. In 2016 heeft Consument de omwonenden toestemming gevraagd voor het plaatsen van een aanbouw in zijn achtertuin (hierna: 'Aanbouw'). De burens met huisnummer [Y] (hierna: 'Buren II') hebben zich hiertegen verzet. In december 2016 heeft Consument de Aanbouw gerealiseerd.
- 2.5. Op 19 oktober 2016 heeft Consument een zaak tegen Buren II gemeld. De melding betrof een drietal klachten van Buren II over Consument:
- de bouw van de Aanbouw;
 - de plaatsing van tegels over de erfgrans in de voortuin;
 - de plaatsing van de Schutting.
- 2.6. Op 30 oktober 2016, 9 november en 10 november heeft Consument met de behandelend jurist van Rechtsbijstanduitvoerder (hierna: de 'Jurist') gemaïld over starten met de bouwen van de Aanbouw en de klachten Buren II onder meer daarover. De Jurist waarschuwde Consument daarbij voor eventuele juridische acties van Buren I en II tegen de bouw. Op 11 november 2016 berichtte Consument met de bouw van de Aanbouw te zijn gestart en deze gezien de klachten van de burens niet te zullen onderbreken.
- 2.7. Op 15 november 2016 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument verwezen naar een externe advocaat omdat Buren II ook een beroep hadden gedaan op hun rechtsbijstandverzekering, die ook door Rechtsbijstanduitvoerder werd uitgevoerd.

Verweer Consument tegen Buren I

- 2.8. Op 1 februari 2017 heeft Consument nogmaals een verzoek om rechtsbijstand gedaan, omdat Buren I de volgende geschilpunten naar voren hadden gebracht:
- de plaatsing van de Schutting (net als Buren II);
 - de weigering van Consument om werkzaamheden aan de spouwmuur van de woning van Buren I toe te laten;
 - de bouw van de Aanbouw;
 - de achterlating van restanten van de door Consument verwijderde aanbouw, waarvoor de Aanbouw in de plaats kwam.

2.9. Op 15 maart 2017 heeft de advocaat van Consument Buren I via hun advocaat tot verwijdering van klimplanten op de buitenmuur van de woning van Consument gesommeerd.

Vorderingen Consument op Buren I

2.10. Op 18 maart 2017 heeft Consument een verzoek om rechtsbijstand gedaan, ditmaal vanwege zijn klachten tegen Buren I over:

- resten van klimplanten die Buren I hadden achtergelaten op zijgevel van de woning van Consument;
- planten die Buren I binnen een afstand van 50 cm van de erfgrens hadden geplaatst.

2.11. Op 23 maart 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder over dit verzoek om rechtsbijstand contact opgenomen met Consument. Daarvan maakte hij het volgende gespreksverslag:

Eerste inhoudelijke telefonisch contact met klant, besproken is:

- Dekking: zaak is gedekt wat betreft de struiken.

Ingangsdatum polis: 1-1-2009

Art. 9 sub k bijz. polisvw.

Eigen risico €75, art. 3 sub a bijz. polisvw. Geen pluspakket.

De burens hebben de struiken ca. 1,5 jr geleden geplant.

Zaak m.b.t. wortelrestanten niet gedekt

De zaak is niet gedekt wat betreft de wortelrestanten / evt.. schade door de klimplanten tegen de muur. De klimplanten staan er al jaren en die zijn ook al jaren geleden teruggesnoeid, omdat ze onder het dak gingen groeien. Ik heb aangegeven dat als de situatie al langer dan 3 jaar bestaat (hetgeen cl. bevestigt), hij geen aanspraak meer kan maken op zijn rechtsbijstandverzekering op dit punt op grond van de wettelijke vervaltermijn van 3 jaar. Cl. begrijpt dit.

(...)

- **Wat wil klant:** cl. wil een oplossing voor de struiken en punten tegen elkaar wegstrepen, ook in samenhang met de zaak over de aanbouw.

2.12. Rechtsbijstanduitvoerder heeft alle gemelde geschillen met de burens aangemerkt als een samenhangend geheel van geschillen waarvoor één keer het in de Verzekeringsvoorwaarden bepaalde kostenmaximum geldt. Consument heeft zich daartegen beklagd. Op 25 april 2017 heeft hij Rechtsbijstanduitvoerder onder meer het volgende gemaald:

“1. In het jaar 2002 heb ik een stukje van het mandelig gebied (ongeveer 6 m²) achter de schuur van mijn woning in gebruik genomen door daarop een overkapte schutting te plaatsen (gelieve dit te beschouwen als gebeurtenis 1); dit tegen de zin van [Buren I], wonende aan de [adres], die op dat moment weliswaar de gemeente hebben ingeschakeld om de schutting verwijderd te krijgen, maar in civielrechtelijke zin tot het jaar 2016 niets daartegen hebben ondernomen. De ingebruikneming van het stukje grond kon overigens de instemming van de andere 28 eigenaren wel wegdragen; de schutting heeft dan ook 15 jaar onaangeroerd op de betreffende plaats gestaan. De relatie tussen [Buren I] en mij is sindsdien slecht te noemen. In de periode tussen 2002 en heden hebben er diverse vervelende incidenten tussen ons plaatsgevonden.

2. In de maanden november en december 2016 hebben wij in onze achtertuin een aanbouw aan onze woning gerealiseerd (gelieve dit beschouwen als gebeurtenis 2); dit tegen de zin van [Buren II], wonende aan [adres]. [Naam], zelf jurist, heeft ons vanaf de aankondiging van de aanbouw in oktober 2016, met allerlei juridische en andere bezwaren bestookt, waarna ik DAS heb ingeschakeld. Mijn verzoek om rechtsbijstand werd toegewezen en de zaak is bij u ingeschreven onder dossiernr. [dossiernummer].

3. Op 5 november 2016 heeft er een vergadering plaatsgevonden tussen de families [Buren I] en [Buren II], waarna ook [Buren I] juridische stappen tegen ons is gaan ondernemen. [Buren II] had kennelijk lucht gekregen van de slechte relatie tussen [Buren I] en ons en heeft gemeend [Buren I] bij zijn zaak te moeten betrekken. Wij zijn vanaf die periode als het ware in de juridische mangel genomen door beide burens. Beide burens voorzien elkaar telkens van bewijs in hun onderscheidenlijke zaken tegen mij.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. De Commissie verstaat de vordering van Consument aldus dat Rechtsbijstanduitvoerder hem nog tweemaal de kostenvergoeding tot het in de Verzekering genoemde kostenmaximum van € 12.500,- ter beschikking stelt, zodat hij in totaal nog aanspraak maakt op een bedrag van maximaal € 25.000,-. Consument heeft daarbij niet gespecificeerd tot welke bij Rechtsbijstanduitvoerder gemelde geschillen die aanvullende kostenvergoedingen moeten strekken. Subsidiair wenst Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder coulance betracht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Rechtsbijstanduitvoerder legt de Voorwaarden verkeerd uit. Op grond van de juiste uitleg van de Voorwaarden heeft Consument niet, zoals Rechtsbijstanduitvoerder stelt, slechts één maar vijf keer, althans tenminste drie keer, aanspraak op vergoeding tot aan het kostenmaximum. Hij dient zich namelijk tegen twee tegenpartijen te verweren en heeft zelf tegen een van deze tegenpartijen nog een vordering ingesteld. Ter ondersteuning van zijn vordering voert Consument de volgende argumenten aan.

Samenhangend geheel van geschillen

- Artikel 2 lid 3 van de Voorwaarden dient zo te worden uitgelegd dat (cumulatief) sprake moet zijn van (1) samenhangende geschillen die (2) voortvloeien uit één gebeurtenis. Anders gezegd, de samenhang tussen de geschillen vloeit niet enkel voort uit de omstandigheid dat ze voortvloeien uit één gebeurtenis.
- De gebeurtenis als bedoeld in artikel 2 lid 2 Voorwaarden betreft een voorval of feitelijke ontwikkeling die de 'objectieve, juridische oorzaak' is van het geschil. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad wordt hier verlangd dat een logisch verband bestaat tussen voorval en geschil, zodat de gebeurtenis nog 'redelijkerwijs' kan worden aangewezen als oorzaak van het geschil.
Rechtsbijstanduitvoerder legt die bepaling verkeerd uit nu hij stelt dat het erom gaat of de gebeurtenis in subjectieve zin (voor de tegenpartij) aanleiding is voor het geschil. Die 'subjectieve aanleiding' van het geschil, speelt geen rol in artikel 2 lid 2 Voorwaarden. Artikel 2 van de Voorwaarden is een kernbeding dat als onduidelijk of onbegrijpelijk moet worden gekwalificeerd. Consument stelt dat de voorwaarden niet leesbaar en onbegrijpelijk zijn voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige consument en dat een consument de economische gevolgen van de beperking niet kan overzien. Op grond van de zogeheten contra-proferentemregel (artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)) dient de bepaling op de voor Consument meest gunstige wijze te worden uitgelegd. Consument beroept zich daartoe ook op het Van Hove-arrest van het Hof van Justitie van de EU van 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262.
- Op basis van de volgens Consument juiste uitleg van artikel 2 Voorwaarden is – anders dan Rechtsbijstanduitvoerder meent – de Aanbouw niet als 'gebeurtenis' voor alle geschillen met Buren I en II aan te merken. Consument onderscheidt echter de volgende vijf afzonderlijke gebeurtenissen:

Gebeurtenissen

- a. het door Consument in gebruik nemen van de grond door plaatsing van de Schutting in 2002;
 - b. het door Consument plaatsen van de Aanbouw in 2016;
 - c. weigering van Consument om toe te staan dat Buren I werkzaamheden aan de spouwmuur op zijn perceel verrichten;
 - d. het door Buren I tegen de zijmuur van de woning van Consument laten groeien van klimplanten;
 - e. het door Buren I te dicht bij de erfgrans laten groeien van klimplanten.
- Naast de vijf gebeurtenissen onderscheidt Consument negen juridische geschillen:
 1. geschil met Buren I over Aanbouw;
 2. geschil met Buren I over bouwkundig onderzoek ter zake de Aanbouw;
 3. geschil met Buren I over afdekgoot langs de Aanbouw tegen de zijmuur van hun woning;

4. geschil met Buren I over gestelde schade aan de zijmuur van hun woning door de Aanbouw;
 5. geschil met Buren I over de weigering van Consument hen toe te staan op zijn perceel werkzaamheden te verrichten aan de spouwmuur;
 6. geschil met Buren I over de Schutting;
 7. geschil met Buren II over de Schutting;
 8. geschil met Buren I over schade aan zijmuur van de woning van Consument door de klimplanten;
 9. geschil met Buren I over beplanting te dicht uit de erfgrens.
- Wanneer de gebeurtenissen en geschillen aan de hand van artikel 2 Voorwaarden worden getoetst komt Consument tot de volgende vijf geschillen in de zin van de Voorwaarden:

Geschillen

- a. Samenhangend geschil I: geschillen over de Aanbouw (geschillen 1 t/m 4)
- b. Samenhangend geschil II: geschillen over de Schutting (geschillen 6 en 7)
- c. Geschil met Buren I over werkzaamheden aan de spouwmuur
- d. Geschil met Buren I over schade door klimplanten
- e. Geschil met Buren I over beplanting te dicht uit de erfgrens

Onterecht afwijzen van dekking geschil inzake klimplanten

- Ten aanzien van geschil d., het verwijderen van de klimplanten waardoor schade is ontstaan, heeft Rechtsbijstanduitvoerder ten onrechte dekking afgewezen op de grond dat de klimplanten langer dan drie jaar aanwezig waren. Dit is niet het geval. De klimplanten zijn deels nog in 2017 verwijderd en pas na verwijdering werd schade veroorzaakt. De schade bestond ten tijde van melding bij Rechtsbijstanduitvoerder dus minder dan drie jaren.

Ten onrechte tegenwerpen van samenhangende geschillen omdat Consument afging op advies van Rechtsbijstanduitvoerder

- De Jurist heeft Consument verkeerd geadviseerd over de Aanbouw. Hij meldde dat er geen probleem zou bestaan zolang de regels van vergunningvrij bouwen werden gevolgd en Consument op eigen grond bouwde. Ook na bezwaar zag hij geen probleem in het voortzetten van de bouw. Consument ging op dit advies af maar nu weigert Rechtsbijstanduitvoerder desondanks dekking te verlenen. Rechtsbijstanduitvoerder handelt aldus onrechtmatig althans hij handelt in strijd met artikel 3 van de 'Kwaliteitscode rechtsbijstand'.

Het door Rechtsbijstanduitvoerder in deze procedure inbrengen van verkeerde informatie

- Consument stelt dat Rechtsbijstanduitvoerder in deze procedure verwijtbaar verkeerde informatie heeft ingebracht.

Rechtsbijstanduitvoerder doet het voorkomen dat Consument pas in 2003 de Verzekering heeft gesloten en dat daarom geen dekking bestaat voor geschillen voortvloeiende uit plaatsing van de Schutting. Consument heeft echter al veel langer een rechtsbijstandverzekering, waarvan de rechtsbijstand is uitbesteed aan Rechtsbijstanduitvoerder. Door dit te verzwijgen handelt Rechtsbijstanduitvoerder in strijd met artikel 3.5 Kwaliteitscode 2014, dat bepaalt:

“3.5 Integriteit en vertrouwelijkheid

De rechtshulpverlener waarborgt zijn integriteit door ten minste:

d. Geen informatie te verstrekken waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.”

Deze handelwijze van Rechtsbijstanduitvoerder is ook onrechtmatig jegens Consument. Daarom vraagt Consument de Commissie hier om een passende sanctie op te leggen, voor zover dat tot de mogelijkheden van de Commissie behoort, door Consument geheel in het gelijk te stellen en door zijn vorderingen toe te wijzen.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.3. Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Samenhangend geheel van geschillen

- De bouw van de Aanbouw is de relevante gebeurtenis in de zin van artikel 2 van de Voorwaarden. Alle geschillen met Buren I en Buren II hangen samen, en vloeien daaruit voort, zodat slechts sprake is van één kostenmaximum. Nu dit kostenmaximum is bereikt, heeft Rechtsbijstanduitvoerder ter zake de gemelde geschillen geen verdere verplichtingen meer uit hoofde van de Verzekering.
- Consument heeft zelf bij Rechtsbijstanduitvoerder onderstreept dat de bouw van de Aanbouw aanleiding is geweest voor alle geschillen (zie alinea 2.12). De Aanbouw is daarmee de feitelijke ontwikkeling die ‘aanleiding’ gaf tot de geschillen. Na plaatsing van de Schutting in 2002 was nog geen sprake van een juridisch geschil en bijbehorende behoefte aan rechtsbijstand.
- Consument stelt dan wel dat niet de aanleiding maar de ‘objectieve, juridische oorzaak’ beslissend is voor artikel 2 lid 2 Voorwaarden, maar hij laat na dit te onderbouwen terwijl dit wel van hem mag worden verwacht nu hij vanwege zijn achtergrond juridische kennis heeft. Vooral is niet duidelijk waarom – zoals Consument wil – de ingebruikname van de grond objectieve juridische oorzaak is en de Aanbouw subjectieve oorzaak. De redenering van Consument komt er zodoende op neer dat hij eerst de samenhang tussen de geschillen wegredeneert door per geschil te verwijzen naar de objectief juridische oorzaak om zodoende te concluderen dat de geschillen niet samenhangen.

Uit artikel 2 van de Voorwaarden volgt daarentegen juist niet dat elk twistpunt een nieuwe aanspraak op vergoeding tot aan het kostenmaximum oplevert.

- Een beroep op de contra-proferentemregel is niet mogelijk nu artikel 2 van de Voorwaarden als een kernbeding en primaire dekkingsomschrijving kwalificeert. Verder volgt uit het voorgaande dat geen sprake van een bepaling die redelijkerwijs voor twee of meer lezingen vatbaar is. Rechtsbijstanduitvoerder verwijst naar de uitspraak van Rechtbank Arnhem, NL:RBARNL:2012:BY0556 waarin werd geoordeeld dat eerst sprake moet zijn van reële twijfel ten aanzien van de lezing van de verzekeringsvoorwaarde. De door Consument voorgestane lezing kan echter in redelijkheid niet uit de Verzekeringsvoorwaarden worden afgeleid. Er is hooguit sprake van een eigen interpretatie die hij in de Verzekeringsvoorwaarden 'inleest'. Nu Consument erkent dat de bouw van de Aanbouw aanleiding was, kan er geen twijfel zijn over toepassing van artikel 2 Verzekeringsvoorwaarden. Daarbij wordt ook nog verwezen naar de uitspraken van de Geschillencommissie 2017-187 en 2017-355.

Geen dekking voor geschillen inzake de Schutting en Klimplanten

- Wordt, zoals Consument wil, gekeken naar de bouw van de Schutting als oorzaak van geschillen, dan geldt dat Consument voor de geschillen daarover geen beroep (meer) kan doen op de Verzekering omdat die te laat gemeld dan wel verjaard zijn.
- Het verzoek tot rechtsbijstand voor het geschil met Buren I over de klimplanten is daarnaast wel degelijk (terecht) afgewezen op grond van het ontbreken van dekking. De klimplanten waren reeds meer dan drie jaar aanwezig en ook jaren geleden al teruggesnoeid, zodat deze kwestie te laat gemeld en verjaard is. Dit is bevestigd in een telefonisch contact tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder (zie alinea 2.11). Bovendien blijkt uit een brief van de advocaat van Consument aan Buren I dat nog onduidelijk is of schade is ontstaan door de klimplanten.

Ten onrechte tegenwerpen van samenhangende geschillen omdat Consument afging op advies van Rechtsbijstanduitvoerder

- Het is onjuist dat Consument geheel volgens advies van (de jurist van) Rechtsbijstanduitvoerder handelde. Consument besloot zelf al te starten met de bouw van de Aanbouw en sloeg de waarschuwing van de Jurist in de wind.

Het door Rechtsbijstanduitvoerder in deze procedure inbrengen van verkeerde informatie

- Aanvankelijk ging Rechtsbijstanduitvoerder er op basis van het polisblad dat Consument in deze klachtprocedure bij Kifid indiende van uit dat de Verzekering liep sinds 31 december 2003. In dat geval zou geen dekking bestaan voor alle geschillen voortvloeiend uit de plaatsing van de Schutting.

Rechtsbijstanduitvoerder beschikt niet over dergelijk oude informatie over lopende polissen of gemelde schades en hoeft dit op grond van regelgeving ook niet te doen. Het verwijt dat Consument Rechtsbijstanduitvoerder hier maakt, is ongegrond en biedt geen basis voor toewijzing van zijn vorderingen.

4. Ter zitting

- 4.1 Ter zitting heeft Consument een deskundigenrapport inzake het geschil over de klimplanten overgelegd. De Commissie heeft Rechtsbijstanduitvoerder gevraagd of hij hiertegen bezwaar had. Rechtsbijstanduitvoerder heeft verklaard bezwaar te hebben tegen het overleggen van dit stuk in deze fase van de procedure nu Consument in zijn repliek heeft verwezen naar het rapport, maar toen slechts een enkele bladzijde bij zijn reactie heeft gevoegd. De Commissie neemt mede gelet op dit bezwaar alleen kennis van de laatste pagina van het rapport waarop de hoogte van de schade ten gevolge van het verwijderen van de klimplant is vermeld, te weten € 1.952,89.

5. Beoordeling

- 5.1. In deze zaak ligt de vraag voor of Rechtsbijstanduitvoerder gehouden is om, naast de al gehonoreerde vergoedingen tot aan het kostenmaximum van € 12.500,-, voor de geschillen met Buren I en II nog twee maal een budget voor zijn juridische kosten ter beschikking te stellen tot aan het kostenmaximum. Deze vraag dient in de eerste plaats te worden beantwoord aan de hand van artikel 2 van de Voorwaarden. Pas als wordt geoordeeld dat de uitleg die Rechtsbijstanduitvoerder aan dat artikel geeft juist is, komt de Commissie toe aan de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder Consument had moeten afraden om met de Aanbouw te beginnen. Consument stelt immers dat het onaanvaardbaar is dat Rechtsbijstanduitvoerder weigert juridische kosten te vergoeden voor de geschillen voortvloeiend uit de Aanbouw, terwijl Rechtsbijstanduitvoerder volgens hem zelf naliet om Consument hieromtrent juist te adviseren.
- 5.2. Van een andere orde is het klachtonderdeel dat Rechtsbijstanduitvoerder verwijtbaar verkeerde informatie in deze procedure heeft ingebracht. Hij behoorde volgens Consument te weten dat de Verzekering is ingegaan per 31 december 2003 onjuist is. De Commissie ziet reden om dit verwijt eerst te bespreken.

Verwijtbaar in het geding brengen van verkeerde informatie door Rechtsbijstanduitvoerder

- 5.3. Rechtsbijstanduitvoerder heeft bij verweer gesteld dat Consument pas per 31 december 2003 verzekerd was, zodat geen dekking bestaat voor geschillen die terug zijn te voeren op plaatsing van de Schutting in 2002.

Bij dupliek heeft Rechtsbijstanduitvoerder dit standpunt verlaten en toegelicht dat zij eerder van die informatie was uitgegaan en ook mocht uitgaan omdat die als zodanig op het in het geding gebrachte polisblad vermeld stond.

- 5.4. De Commissie stelt vast dat Consument inderdaad een polisblad in de procedure heeft overgelegd waarop 31 december 2003 als ingangsdatum vermeld staat. De vraag is dan of Rechtsbijstanduitvoerder moest weten dat die informatie op het polisblad onjuist is omdat de Verzekering al langer liep. Deze vraag beantwoordt de Commissie ontkennend.
- 5.5. Nu de Verzekering al geruime tijd loopt en vanwege de duidelijk op het polisblad vermelde ingangsdatum, kan Rechtsbijstanduitvoerder niet worden verweten dat hij zich op het standpunt stelde dat de Verzekering pas sinds 2003 liep. Gezien de belangrijke bewijsfunctie die een polisblad op grond van artikel 7:932 BW heeft tussen Consument en Verzekeraar is het niet vreemd dat Rechtsbijstanduitvoerder in eerste instantie uitgaat van de juistheid van informatie op een polisblad. Daarbij komt dat niet Rechtsbijstanduitvoerder maar Verzekeraar de polisadministratie beheert. Ook het gegeven dat er in dit geval vóór 2003 meldingen zijn geweest bij Rechtsbijstanduitvoerder maakt dit niet anders, nu Rechtsbijstanduitvoerder terecht aanvoert dat na het verstrijken van 15 jaar niet van hem kan worden verlangd dat hij de context van dermate oude meldingen nog paraat heeft. Rechtsbijstanduitvoerder had dan ook geen aanleiding om de informatie van het polisblad te controleren en te verbeteren aan de hand van gegevens omtrent (betrekkelijk oude schademeldingen). Dit laatste wordt nog eens benadrukt omdat in deze procedure niet anders is gebleken dan dat Rechtsbijstanduitvoerder Consument pas vanaf 2016 rechtsbijstand is gaan verlenen. Bij dit alles laat de Commissie dan nog in het midden dat niet gesteld of gebleken is dat door deze veronderstelde omissie Consument enige schade heeft geleden.

Samenhangend geheel van geschillen

- 5.6. Rechtsbijstanduitvoerder wijst voor de onderbouwing van zijn stelling dat voor alle bij hem gemelde geschillen van Consument slechts één kostenmaximum ter beschikking hoeft te worden gesteld, op artikel 2 lid 3 van de Voorwaarden. Deze bepaling stelt dat 'een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis' wordt beschouwd als één geschil. In het licht van de bewoordingen van deze bepaling, komt de Commissie pas aan de beoordeling van de vereiste samenhang toe wanneer eenmaal is vastgesteld dat de geschillen ook voortvloeien uit één gebeurtenis. Anders gezegd, de tekst van artikel 2 lid 3 Voorwaarden biedt geen ruimte voor toepassing van één kostenmaximum voor samenhangende geschillen wanneer deze geschillen niet uit dezelfde gebeurtenis voortvloeien.

- 5.7. De Commissie dient daarom eerst te beoordelen welke relevante gebeurtenis(sen) kan of kunnen worden onderscheiden.

Artikel 2 lid 2 Voorwaarden voorziet hiervoor in een definitie voor het begrip ‘gebeurtenis’: *“Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil.”* Partijen hanteren een uiteenlopende uitleg van deze bepaling.

- Rechtsbijstanduitvoerder stelt dat in deze zaak moet worden gekeken naar de bouw van de Aanbouw als ‘aanleiding’ van de geschillen omdat de geschillen en de behoefte aan rechtsbijstand pas op dat moment ontstonden. Rechtsbijstanduitvoerder wijst erop dat Buren I en II de Aanbouw ‘aangrepen’ om Consument in een geschil te betrekken. Deze actie van Buren I tegen de Aanbouw was voor Consument weer aanleiding om vorderingen in te stellen tegen Buren I.
- Volgens Consument moet telkens worden gekeken naar de objectieve, juridisch relevante feitelijke oorzaak van elk geschil. Hij stelt dat de gebeurtenis moet worden gezocht in de feitelijke grondslag (voorval of feitelijke ontwikkeling) die de basis vormt van de juridische norm (bijvoorbeeld een onrechtmatige daad) waarover partijen discussiëren (het geschil in strikte juridische zin).

- 5.8. Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 2.2 van de Voorwaarden. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in de eerste plaats om de bedoeling van partijen. Dit vloeit voort uit een uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981 (de zogeheten Haviltex uitspraak, NJ 1981, 635 – ECLI:NL:HR:1981:AG4158).

- 5.9. Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Bij de uitleg moet rekening worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid kan zijn dat het gaat om voorwaarden waarover niet onderhandeld is tussen partijen. Dat is aan de orde in het geschil tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder. Onder voornoemde omstandigheden moeten de voorwaarden in beginsel objectief worden uitgelegd. De Commissie verwijst in dezen naar overweging 16 van een arrest van het Gerechtshof Leeuwarden van 3 augustus 2010 (ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280):

“Uitgangspunt voor de uitleg van de polisvoorwaarden vormen de criteria die de Hoge Raad heeft gegeven in de uitspraken van 16 mei 2008, NJ 2008, 284, LJN BC2793, (Chubb/Europoint) en 9 juni 2006, NJ 2006, 326, LJN AV9435, (Winterthur/Jansen). Wanneer het, zoals in dit geval, gaat over polisvoorwaarden waarover door partijen niet pleegt te worden onderhandeld, is de uitleg daarvan met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de polisvoorwaarden als geheel. Voorts staat het een verzekeraar vrij om in de polis-voorwaarden de grenzen te omschrijven waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dat brengt voor de verzekeraar ook de vrijheid mee om daarbij - op een wijze die voor de verzekeringnemer op grond van voormelde objectieve factoren voldoende duidelijk kenbaar is - binnen een samenhangend feitencomplex slechts aan bepaalde feiten of omstandigheden (rechts)gevolgen te verbinden en aan andere niet, dan wel onderscheid te maken tussen gevallen die feitelijk zeer dicht bij elkaar liggen.”

- 5.10. Het begrip gebeurtenis, over de inhoud waarvan partijen van mening verschillen, haakt in op het begrip geschil. Het geschil is echter niet in de Voorwaarden gedefinieerd. Het is niet duidelijk of de Voorwaarden uitgaan van een geschil in de meer brede zin van een ‘discussie’ of van een meer juridische definitie van het begrip geschil, waarbij het geschil de vordering (op grond van een wettelijke of contractuele bepaling) betreft. De Commissie overweegt dat de juiste uitleg van het begrip gebeurtenis afhangt van de gekozen definitie van het begrip geschil.
- 5.11. Wanneer het geschil in juridische zin moet worden opgevat, zoals Consument stelt, dan zou de uitleg van Consument van het begrip gebeurtenis meer voor de hand liggen. De gebeurtenis moet dan worden gezocht in de relevante feiten die de basis (grondslag) vormen voor het geschil in juridische zin (bijvoorbeeld een gestelde onrechtmatige daad) en daaruit voortvloeiende vordering. In het geval van een ruimer geschilbegrip conform algemeen spraakgebruik (bijvoorbeeld in de zin van een ‘ruzie’) zou de (subjectieve) aanleiding echter ook zeer wel als gebeurtenis kunnen gelden. Volgens die uitleg kan de bouw van de Aanbouw zeer wel als relevante gebeurtenis kunnen gelden voor de geschillen over de Schutting, terwijl de Aanbouw niet relevant is voor de juridische beoordeling of Consument in 2002 rechtmatig tot plaatsing van de Schutting is overgegaan. Conform deze uitleg is dan beslissend dat partijen de Aanbouw als aanleiding hebben gezien om hun recht te halen.
- 5.12. Een aanwijzing dat artikel 2 lid 2 Voorwaarden goed in objectieve juridische zin zou kunnen worden uitgelegd, is dat de bepaling specifiek bepaalt dat bij verhaal van schade de schadeoorzaak als gebeurtenis geldt. Hier wordt immers specifiek de relatie gelegd tussen juridische grondslag (schadeoorzaak), geschil en vordering. Echter, de Commissie kan hier niet uitsluiten dat deze toelichting slechts als speciale regel geldt (enkel) voor verhaal van schade.
- 5.13. Tegen de uitleg van Rechtsbijstanduitvoerder pleit ook dat de gebeurtenis volgens artikel 2 Voorwaarden mede dient om de oorsprong van het geschil te bepalen.

Volgens artikel 2 lid 1a moet immers de gebeurtenis, naast het geschil en de behoefte aan rechtsbijstand, binnen de looptijd van de Verzekering vallen. Het ligt dan eerder voor de hand dat met de gebeurtenis het eerste voorval of de eerste feitelijke ontwikkeling is bedoeld die (nog) redelijkerwijs kan worden aangemerkt als juridische oorzaak van het geschil. Dat er zich pas veel later een aanleiding kan voordoen die partijen doen besluiten om een vordering in te stellen, doet daar niet aan af. Bovendien, een verzekeraar heeft er alsdan evident belang bij om de gebeurtenis in objectieve zin te zoeken in het meest ver verwijderde juridisch relevante voorval of de feitelijke ontwikkeling die het geschil heeft veroorzaakt, ongeacht of partijen pas later een aanleiding zien om van die gebeurtenis een zaak van te maken.

- 5.14. Tegelijkertijd onderkent de Commissie – in lijn met wat Rechtsbijstanduitvoerder onderschrijft – dat in de praktijk, vooral in meer persoonlijke verhoudingen, de aanleiding een grote rol kan spelen bij het ontstaan van conflicten. De aanleiding vormt dan het moment waarop iets escaleert. Echter, omdat niet duidelijk is wat de reikwijdte van het begrip ‘geschil’ is en wat met ‘oorzaak’ in artikel 2 lid 2 Voorwaarden wordt bedoeld, kan de Commissie niet eenduidig uit artikel 2 Voorwaarden afleiden hoe het begrip ‘gebeurtenis’ moet worden uitgelegd.
- 5.15. De Commissie stelt daarom vast dat artikel 2 lid 2 Voorwaarden onduidelijk, want voor meerdere uitleggen vatbaar, is. Consument doet daarom terecht een beroep op de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW.
- 5.16. Rechtsbijstanduitvoerder heeft hier nog gewezen op enkele uitspraken van Kifid, GC 2017-187 en GC 2017-355. De Commissie overweegt dat die zaken niet in een andere richting wijzen. In GC 2017-187 werd juist geoordeeld dat de (objectieve) schadeoorzaak, en niet de ‘aanleiding’ die direct tot het geschil leidde, beslissend was, hetgeen juist tegen de lezing van Rechtsbijstanduitvoerder pleit. Ook in GC 2017-355 baseerde de Commissie zich op de schadeoorzaak in de zin van de feiten die de grondslag vormde van de in het geschil besloten juridische norm.
- 5.17. Dit betekent dat de voor Consument meest gunstige uitleg van de bepaling moet worden gevolgd, zodat de gebeurtenis hier moet worden gezocht in het voorval of feitelijke ontwikkeling die de grondslag vormt voor de in het geschil besloten juridische vordering.
- 5.18. Daarom dient de Commissie nog te beoordelen welke gebeurtenissen in die zin kunnen worden onderscheiden en, daarna, welke samenhangende geschillen op basis van de gebeurtenissen kunnen worden vastgesteld.

5.19. Consument heeft uit de bij Rechtsbijstanduitvoerder gemelde geschillen vijf verschillende gebeurtenissen onderscheiden: de plaatsing van de Schutting, het plaatsen van de Aanbouw, de weigering van Consument om toegang te verlenen tot zijn perceel ten behoeve van werkzaamheden aan de spouwmuur, het door Buren I tegen de zijmuur van de woning van Consument laten groeien van klimplanten en, het door Buren I te dicht uit de erfgrans laten groeien van klimplanten. Rechtsbijstanduitvoerder heeft niet bestreden dat – op grond van de hiervoor genoemde uitleg van Consument – deze vijf gebeurtenissen kunnen worden onderscheiden. De Commissie stelt daarom vast dat zich vijf gebeurtenissen in de zin van artikel 2 lid 2 Voorwaarden hebben voorgedaan.

Aantal aanspraken op het kostenmaximum

5.20. Consument stelt daarnaast dat tussen hem en zijn burens negen geschillen bestaan waarvoor hij een beroep op de Verzekering heeft gedaan. Daarvan hangen er volgens hem zes samen als bedoeld in artikel 2 lid 3 Voorwaarden (zie alinea 3.2 hiervoor). Daarom zijn er volgens Consument vijf geschillen in de zin van artikel 2 Voorwaarden te onderscheiden, waarvoor hij telkens afzonderlijk een beroep kan doen op het in de Voorwaarden bepaalde kostenmaximum. Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze redenering van Consument op zichzelf niet betwist, zodat de Commissie Consument daarin zal volgen. Consument heeft daarom in beginsel vijf afzonderlijke aanspraken op het in de Voorwaarden bepaalde kostenmaximum.

Verval-van-recht en verjaring wat betreft de geschillen over de Schutting en klimplanten

5.21. Verder heeft Rechtsbijstanduitvoerder naar voren gebracht dat Consument inzake de geschillen over de Schutting en klimplanten geen aanspraken op de Verzekering (meer) heeft. De Commissie zal daarom nu eerst bespreken of voor deze geschillen dekking ontbreekt.

5.22. Wat betreft de Schutting stelt Rechtsbijstanduitvoerder dat deze kwestie te laat is gemeld althans is verjaard in de zin van artikel 7:942 BW. De Commissie oordeelt echter in andere zin. Daarbij neemt de Commissie de wettelijke grondslag van de meldingsplicht van een verzekeringnemer of tot uitkering gerechtigde (artikel 7:941 lid 1 BW) tot uitgangspunt. Op grond van artikel 7:941 lid 1 BW en artikel 7:942 BW geldt als vertrekpunt het moment waarop Consument met betrekking tot het geschil een aanspraak had op de Verzekering. Daarvoor vereist de Verzekering op grond van artikel 2 lid 1 Voorwaarden dat naast de gebeurtenis ook het betreffende geschil en de behoefte aan rechtsbijstand zich hebben voorgedaan. In de stellingen van Rechtsbijstanduitvoerder ligt daarentegen besloten dat pas vanaf 2016, met de bouw van de Aanbouw, sprake was van een geschil en behoefte aan rechtsbijstand. Rechtsbijstanduitvoerder heeft ter ondersteuning van zijn stellingen ook niet gemotiveerd waaruit blijkt dat reeds vóór de bouw van de Aanbouw geschillen bestonden. Daarom moet hier worden geoordeeld dat het verzekerd risico niet vóór 2016 was ingetreden en dat nog geen rechtsvordering op Rechtsbijstanduitvoerder was ontstaan, zodat geen sprake is van te late melding of verjaring.

5.23. Inzake het geschil over de klimplanten oordeelt de Commissie als volgt. Rechtsbijstand-uitvoerder beroept zich ter onderbouwing van zijn stelling dat de vordering uit hoofde van de Verzekering is verjaard, op hetgeen Consument op 23 maart 2017 telefonisch bij Rechtsbijstanduitvoerder heeft verklaard (zie alinea 2.11). In de gespreksnotitie van Rechtsbijstanduitvoerder met betrekking tot dit gesprek kan volgens de Commissie worden afgeleid dat Consument erkende dat de schade van de klimplanten langer dan drie jaar bekend was. Consument heeft de inhoud van deze gespreksnotitie niet bestreden. Daarmee staat echter nog niet vast dat sprake is van verjaring in de zin van artikel 7:942 BW. Daarvoor is immers vereist dat het verzekerd risico is ingetreden, wat – zoals hiervoor overwogen – inhoudt dat het geschil en de behoefte aan rechtsbijstand zijn ingetreden. Nu hiervoor is vastgesteld dat geen eenduidige definitie geldt van het begrip ‘geschil’ en in het verlengde daarvan ook niet duidelijk is wanneer behoefte aan rechtsbijstand daarbij ontstaat, kan Consument niet worden tegengeworpen dat de schade van de klimplanten al drie jaar bekend was op het moment van melding. Tot het moment dat de klimplanten ter sprake werden gebracht, was immers nog niet gebleken dat Buren I zouden weigeren om Consument schadeloos te stellen.

Kostenmaxima

5.24. Consument heeft zijn vordering zo omschreven dat hij inzake de geschillen met Buren I en II, naast de reeds uitgekeerde vergoedingen tot het in de Verzekering bepaalde kostenmaximum, nog twee maal uitkering van juridische kosten tot het kostenmaximum van € 12.500,- wenst. Dit laat zich moeilijk verklaren uitgaande van zijn lezing dat de correcte uitleg van artikel 2 Voorwaarden leidt tot de vaststelling dat Consument in *vijf geschillen* betrokken is. Verder heeft Consument niet gespecificeerd met betrekking tot welke geschillen hij deze kostenmaxima verlangt.

5.25. Consument heeft bij repliek wel toegelicht dat hij, afgezien van de wijze waarop gebeurtenis en geschil in de Voorwaarden is omschreven, in wezen drie kwesties heeft. Hij heeft namelijk één kwestie waarin hij zich tegen Buren I moet verweren, één kwestie waarin hij zich tegen Buren II moet verweren en ten slotte één waarin hij vorderingen instelt jegens Buren I. De Commissie zal er daarom van uitgaan dat Consument op die voet naast het tot op heden uitgekeerde nog maximaal twee keer aanspraak maakt op vergoedingen tot aan het kostenmaximum, derhalve voor een totaal van hoogstens € 25.000,-. Dit bedrag geldt zodoende gecombineerd voor alle bij Rechtsbijstanduitvoerder gemelde geschillen met Buren I en II gecombineerd, nu Consument niet heeft gespecificeerd dat dit bedrag tot een of meerdere specifieke geschillen strekt.

5.26. De Commissie zal zich met inachtneming van artikel 24 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering baseren op de vordering van Consument. Dit betekent dat de Commissie de vorderingen van Consument toewijst zoals hierna onder 6 vermeld.

Slotsom

- 5.27. Aangezien de Commissie tot toewijzing van het door Consument gevorderde komt, behoeven de overige stellingen van Consument geen bespreking meer. Hetgeen door Consument en Rechtsbijstanduitvoerder verder nog naar voren is gebracht, kan niet tot een ander oordeel leiden.

6. Beslissing

De Commissie beslist dat Rechtsbijstanduitvoerder in de met betrekking tot Buren I en II gemelde dossiers, met inachtneming van het verder omtrent dekking in de Voorwaarden bepaalde, na overlegging van declaraties de gedekte externe juridische kosten vergoedt tot een maximum bedrag van € 25.000,-. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.