

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-500
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak: : 10 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De ingangsdatum van de verzekering is 1 juli 2014. Partijen twisten over de vraag of Consument recht heeft op bijstand voor het geschil met zijn voormalige buurman over diens gedragingen waardoor de verkoop van de woning van Consument werd belemmerd. Volgens Consument heeft hij op 17 februari 2017 een juridisch geschil gekregen. Volgens Verzekeraar is het geschil niet gedekt onder de verzekering. Verzekeraar heeft daarbij verwezen naar een brief van een rechtsbijstandverzekeraar uit 2013 en een brief van Consument uit 2017. Die brieven tonen een duidelijke lijn in de voorvallen uit 2012, 2013 en 2017. De Commissie oordeelt daarom dat de voorvallen uit 2012, 2013 en 2017 met elkaar verband houden, zodat sprake is van één gebeurtenis met als datum 2012. De gebeurtenis heeft voor de ingangsdatum van de Verzekering plaatsgevonden en het geschil van Consument is niet gedekt onder de Verzekering. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

2.1. Per brief van 15 augustus 2013 heeft een rechtsbijstandverzekeraar namens Consument de [naam voormalig buurman] (verder: voormalig buurman) onder andere het volgende medegedeeld:

"U en cliënt vormen de VvE te weten de [naam VvE]". Er zijn geen bestuurders, voorzitter en secretaris van de vernoemde vereniging benoemd.

Zulks zal ook niet geschieden zolang de verkoop nog niet is gerealiseerd van het appartementsrecht dat cliënt in eigendom toebehoort. Een en ander blijkt uit de beschikking van de kantonrechter te Tiel (Rechtbank Arnhem) in een eerder gevoerde procedure tussen partijen. [-]

[-]

Verder geldt dat – zoals u bekend is – cliënt zijn woning te koop heeft staan. Onlangs bent u tijdens een bezichtiging door de makelaar van cliënt en een aspirant koper tegen hen beiden uitgevallen en hebt u de potentiële kopers afgeschrikt met uw uitlatingen en uw gedragingen. Hierdoor lijdt cliënt schade nu de koper is afgehaakt. Voor deze en toekomstige schade stel ik u hierbij namens cliënt aansprakelijk voor alle door cliënt geleden en eventueel nog te lijden schade. Daarnaast belemmert u cliënt stelselmatig en doelbewust in het uitvoeren van woon- en verhuuractiviteiten. [-]"

2.2. Met ingang van 1 juli 2014 heeft Consument een rechtsbijstandverzekering particulier alleenstaande bij Verzekeraar (verder: de Verzekering). Verzekeraar heeft de uitvoering van de Verzekering aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting (verder: Rechtsbijstandverlener) uitbesteed. In de toepasselijke polisvoorwaarden RBI 6 (verder: de Voorwaarden) is - voor zover relevant - het volgende bepaald:

"Algemeen

Artikel 2 Wat is verzekerd?

1. Wij verzekeren u voor rechtshulp bij juridische problemen. [.]
6. Een juridisch probleem ontstaat door een gebeurtenis*. Een juridisch probleem is niet verzekerd als de gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden of als u voor de ingangsdatum kon verwachten dat deze gebeurtenis zou plaatsvinden.

* Zie begrippen

Begrippen

Gebeurtenis

Een gebeurtenis is een voorval waardoor voor u een juridisch probleem ontstaat. Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als één gebeurtenis. Als datum voor deze gebeurtenis houden wij dan de datum van het eerste voorval aan."

- 2.3. Per e-mail van 24 februari 2017 heeft een medewerker van Rechtsbijstandverlener (verder: de Medewerker) Consument onder andere het volgende bericht:

"Vandaag hebben wij uw verzoek om rechtshulp gekregen. Het gaat om de verkoop van uw woning. [.]

Na ontvangst van deze stukken zal ik dekking en inhoud beoordelen. Daarna neem ik contact met u op. [.]"

- 2.4. Per e-mail van 25 februari 2017 heeft Consument onder andere als volgt gereageerd:

"Door de ernst van de situatie heb ik jullie meteen op de hoogte gesteld, maar gezien de tijdsdruk zal ik morgen zelf nog een reactie aan de tegenpartij sturen en hopelijk is daarmee het geschil al opgelost. Na woensdag zal ik u nogmaals berichten of ik uw hulp alsnog nodig heb of dat de verkoop gewoon gelukt is."

- 2.5. Consument heeft op 9 maart 2017 per e-mail correspondentie tussen hem en de kopers van zijn woning aan de Medewerker toegestuurd. Diezelfde dag heeft de Medewerker voor zover relevant als volgt gereageerd:

"Los van het bovenstaande geldt het volgende. Hoe een bepaling ook wordt verwoord, er kan niet worden gegarandeerd dat de koper of de VvE geen actie tegen u begint. Daar heeft u immers geen invloed op.

Dekking

Verder valt de huidige situatie strikt genomen niet onder de dekking van uw verzekering. De polis biedt dekking voor juridische geschillen en hiervan is geen sprake meer. U en de koper zijn tot een akkoord gekomen. Omdat er wel een geschil is geweest, zal ik de afloop van deze kwestie op de achtergrond volgen."

- 2.6. Per e-mail van 22 maart 2017 heeft de Medewerker Consument bericht:

"[.] Inmiddels is de overdracht geweest. Ik hoop dat alles uiteindelijk zonder problemen is verlopen. Ik voeg de stukken toe aan het dossier en ga over tot sluiting van uw zaak. [.]"

2.7. Per e-mail van 22 maart 2017 heeft Consument de Medewerker meegedeeld:

"Na een wat stroeve oplevering heeft transport van de woning gisteren gelukkig plaatsgevonden. Ik ga de andere eigenaar (VvE !) om een schadevergoeding vragen voor de geleden schade wegens het structureel saboteren van de verkoop. Daarmee hoop ik dat dit hoofdstuk kan worden afgesloten. Bedankt voor uw bijstand en advies."

2.8. Per e-mailbericht van 28 maart 2017 heeft de Medewerker Consument als volgt bericht:

"Hoewel u voor uw vordering op de andere eigenaar geen beroep doet op uw rechtsbijstandverzekering, merk ik graag volledigheidshalve het volgende op. Ik kan u op voorhand niet toezeggen dat er polisdekking is voor een dergelijke vordering. Daarnaast is ook onduidelijk of er juridische gronden zijn voor een dergelijke vordering, onder meer omdat het handelen van de andere eigenaar als onrechtmatig bestempeld moet kunnen worden. Ik ga in ieder geval over tot sluiting van het dossier. [-]"

2.9. Consument heeft een brief met datum 22 mei 2017 (verder: de Brief) aan zijn voormalige buurman opgesteld. Die brief vermeldt onder ander het volgende:

"Middels deze brief stel ik u formeel aansprakelijk voor de schade die door u (of de [naam VvE], mocht een rechter daartoe besluiten) is toegebracht.

[-]"

De totale schade die daarbij hoort is € 84.417,-. [-]"

A. 21/5/2013: bewoning van een caravan. [-]" Hoewel dit u toen al is verboden (onder dwangsom), heeft u de bewoning tot op de dag van vandaag gewoon voortgezet. Mede uit oogpunt om met uw woonwagen-/tentenkamp kopers af te schrikken.

[-]"

B. 07/09/2013: verwaarlozing van uw appartementsrecht wegens achterstallig onderhoud. Hier bent u meermaals op aangesproken, zowel juridisch als persoonlijk, wegens een zeer negatief effect op mijn verkoop. [...]"

C. 21/04/2012: het afschrikken van kopers tijdens bezichtigingen en de Open Huizen Dagen.

U heeft schriftelijk laten weten tijdens deze momenten met papieren klaar te zitten, met daarin een schrikbarende hoge kostenpost van € 40.000 (die sterk fluctueerde) en het afbreken van de terrasopbouw. U stelde een nieuwe eigenaar hiervoor aansprakelijk te zullen stellen. Volgens uw "jaarverslag 2015" is dit schrik-effect ook meermaals gelukt! Met een groot bord "[naam VvE]" op uw deur trok u hun aandacht.

Noemenswaardig; een bord welke na 5 jaar en de verkoop en de verkoop plots verdween!
Maar ook door stapels lege bierblikjes en andere zooi in uw tuin te gooien,

[.]

G. 17/02/2017: de nieuwe eigenaren, een week voor de akte van levering, voorzien van onjuiste informatie (zie punt C). Dit wederom met de intentie om een verkoop te voorkomen. U bent zelfs zo ver gegaan, door dit op de laatste dag ook nog eens bij de notaris ter discussie neer te leggen. Dit heeft geresulteerd in een forse post aan kosten om alsnog tot de verkoop te komen.

Het vermoeden bestaat dat u dit ook eerder heeft toegepast op de kopers van 1 oktober 2016. Zij ontbonden de koopakte daadwerkelijk, ook een week voor de akte van levering. Gezien uw handelen en met uw schrijven op 18 september "Het lijkt er dus op dat de verkoop van uw appartementsrechten geen doorgang zal vinden" zeer verdacht, omdat er toen nog geen informatie herover aan u was verstrekt! [.]"

2.10. Op 13 juni 2017 heeft Consument Rechtsbijstandverlener om hulp gevraagd bij het aansprakelijk stellen van zijn voormalige buurman wegens het onrechtmatig handelen rondom de verkoop van de woning. Rechtsbijstandverlener heeft zich op het standpunt gesteld dat het geschil niet onder de dekking van de Verzekering valt omdat dit voor de ingangsdatum van de Verzekering was ontstaan. Na die laatste claim heeft Verzekeraar de Verzekering met een opzegtermijn van twee maanden beëindigd omdat hij vond dat Consument teveel verzoeken om rechtsbijstand bij Rechtsbijstandverlener had ingediend. Per e-mail van 20 juni 2017 heeft Consument als volgt op de beëindiging gereageerd:

"Tot mijn schrik ontvang ik, zelfs aangetekend, dat mijn rechtsbijstandverzekering per 14/08/2017 stopt! De rede zou zijn dat ik teveel schades heb geclaimd.

16/03/2015 (wonen):

Dit was een vrij simpele vraag, geen claim!

14/05/2015 (auto):

Hier konden jullie niet eens bijstand op verlenen en was alleen de vraag "waar moet ik wel zijn"!

24/05/2015 (wonen):

Hier heb ik inderdaad advies gekregen, maar heb het geschil zelf volledig met de tegenpartij afgehandeld.

19/09/2016 (wonen):

Dit was inderdaad een claim. Echter ben ik akkoord gegaan met een schikking, omdat jullie (Klaverblad) anders kosten moesten gaan maken voor een advocaat tot wel € 15.000,-. Op flink aandringen van jullie jurist, om het verschil tussen het aangeboden bedrag en het schikkingsvoorstel bij te leggen, heb ik dit geaccepteerd. Dit bedrag heb ik echter overgemaakt naar een goed doel, uit naam van Klaverblad, omdat ik vond dat het mij niet toebehoorde.

24/02/2017 (wonen):

Dit was een vraag om advies, maar dit geschil heb ik ook volledig zelf afgehandeld.

13/06/2017 (wonen):

Dit is inderdaad een nieuwe claim die behandeld moet worden. Het complete dossier heb ik hier zelf al helemaal samengesteld en ook een aansprakelijkheidsbrief met daarin een samenvatting/uitwerking van het dossier heb ik al opgemaakt en verzonden. 95% van het huiswerk is dus al gedaan.

Omdat mij geen ander algemeen e-mailadres dan aanvraag@klaverblad.nl bekend is, denk ik dat het hierdoor mis is gegaan. Daarnaast is deze laatste claim een opvolging van die van 13/06/2017. Mochten jullie hier in een later stadium kosten aan moeten maken, dan hoop ik dat dit uit de vordering kan worden verhaald. Ik begrijp dat jullie een Stichting zijn en niet uit zijn op winst. Maar als ik alleen elke maand mag betalen, maar geen vragen mag stellen, krijg ik een ander beeld. Helaas heb ik geen geluk gehad met de verkoop van mijn woning (inmiddels wel). Maar na er zelf al alles aan gedaan te hebben om jullie daar zo min mogelijk mee te belasten, lijkt het mij dan ook niet meer dan normaal dat ik dan daarvoor rechtsbijstand mag verwachten. [-]"

- 2.11. Per brief van 11 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij bij zijn standpunt blijft wat betreft de beëindiging van de Verzekering en Consument naar Kifid verwezen. Consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend over zowel de beëindiging van zijn Verzekering als het niet verlenen van bijstand in het geschil met zijn voormalige buurman. Vervolgens is de klacht over de beëindiging tussen partijen opgelost. Consument heeft zijn klacht over de dekking gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert een bedrag van € 84.417,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand ten onrechte afgewezen.
Verzekeraar is aansprakelijk voor de geleden schade.
- Verzekeraar stelt ten onrechte dat sprake is van een keten van gebeurtenissen. In 2013 is een ander geschil door een andere partij afgehandeld. Tot 17 februari 2017 was er geen juridisch conflict. Dat Consument en zijn voormalige buurman in de tussentijd geen vriendjes zijn geworden doet daar niets aan af.

- Consument heeft zijn geschil aangemeld. Het geschil viel onder de dekking en was tweeledig met zowel de kopers als de voormalig buurman. Zonder een van deze twee had dit geschil ook nooit kunnen ontstaan. De eerste stap werd gezet, te weten het afhandelen van het schadebedrag met de kopers. De tweede stap was het verhalen van de schade bij de voormalig buurman aangezien hij de oorzaak was van de schade. Bij de eerste stap is Consument keurig bijgestaan. Bij de tweede stap is de zaak afgekapt en de Verzekering beëindigd. De reden van de beëindiging is dat de Verzekering meer zou kosten dan zou opleveren.
- Consument heeft alleen de schade die bij de verkoop van de woning door de voormalig buurman is veroorzaakt willen verhalen. Daartoe heeft Consument de Brief opgesteld om zijn ongenoegen duidelijk te maken en het bedrag flink aan te dikken. Een rechter zou dit nooit allemaal gegrond verklaren maar door hoog in zetten ontstaat er een betere kans om het werkelijk bedrag te verhalen. Elke jurist zou dit moeten weten en zeker Verzekeraar waar Consument deze tactiek overduidelijk heeft uitgelegd.
- Consument heeft de Rechtsbijstandverlener juist werk uit handen genomen door de Brief op te stellen.
- Verzekeraar heeft aangegeven over te willen gaan tot sluiting van de zaak. Hier blijkt uit dat Verzekeraar het geschil tegen de voormalig buurman in behandeling heeft genomen, anders kan een zaak ook niet worden gesloten.
- In het telefoongesprek met een medewerker van de Rechtsbijstandverlener en de daaropvolgende e-mailberichten was de tweede stap van het geschil al besproken. Die medewerker heeft ook geadviseerd. Hoewel de inhoud van het telefoongesprek niet is vastgelegd, is de latere ontkenning van dit gesprek al duidelijk genoeg om conclusies uit te trekken. Zeker door de onmiddellijke opzegging door Verzekeraar die daarop volgde.

Verweer Verzekeraar

- 3.3. Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Partijen twisten over de vraag of Consument recht heeft op bijstand voor het geschil met zijn voormalige buurman over diens gedragingen waardoor de verkoop van de woning van Consument werd belemmerd. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. In beginsel zijn de verzekeringsovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden leidend.

Voorwaarden

- 4.2. Verzekeraar stelt zich op standpunt dat het voorval uit 2017, waarvoor Consument rechtsbijstand verlangt, niet op zichzelf staat. Het voorval staat in verband met voorvallen uit de periode van 2012 en 2013. Op grond van artikel 2 lid 6 Voorwaarden hebben deze voorvallen te gelden als één gebeurtenis met als datum de datum van het eerste voorval in 2012. Aangezien de voorvallen uit 2012 en 2013 vóór het afsluiten van de Verzekering hebben plaatsgevonden, is de gebeurtenis niet verzekerd.
- 4.3. Verzekeraar heeft zijn stelling onderbouwd met een beroep op de brief van de rechtsbijstandverzekeraar van Consument aan de voormalig buurman van 15 augustus 2013. De rechtsbijstandverzekeraar heeft daarin gesteld dat de voormalig buurman onlangs potentiële kopers van de woning van Consument had afgeschrikt. Verzekeraar heeft ook verwezen naar de Brief waarin Consument zelf verschillende gedragingen van de voormalig buurman uit 2012/2013 heeft genoemd die de verkoop van de woning van Consument hadden belemmerd. Beide brieven van (de rechtsbijstandverzekeraar van) Consument onderschrijven de stelling van Verzekeraar dat het voorval uit 2017 en de voorvallen uit 2012 en 2013 samenhangen omdat zij zien op gedragingen van de buurman die de verkoop van de woning van Consument frustreerden.
- 4.4. Consument heeft tegenover het gemotiveerde standpunt van Verzekeraar gesteld dat het in de brief van 15 augustus 2013 genoemde voorval een ander geschil betrof dat door een andere partij is afgehandeld. Over de Brief stelt Consument dat er tot 2017 nog geen juridisch conflict was. Deze stellingen van Consument overtuigen niet. De brief van de rechtsbijstandverzekeraar en de Brief tonen een duidelijke lijn in de voorvallen uit 2012, 2013 en 2017. Alle voorvallen zagen op gedragingen van de voormalige buurman die de verkoop van de woning van Consument frustreerden.
- 4.5. De Commissie oordeelt daarom dat de voorvallen uit 2012, 2013 en 2017 met elkaar verband houden, zodat sprake is van één gebeurtenis met als datum 2012 in de zin van artikel 2 lid 6 van de Voorwaarden. De gebeurtenis heeft dus voor de ingangsdatum van de Verzekering plaatsgevonden en het geschil van Consument is niet gedekt onder de Verzekering.

Rechtsbijstand al aangevangen?

- 4.6. Consument stelt dat hij voor het geschil met zijn voormalig buurman recht heeft op rechtsbijstand, omdat Verzekeraar al was begonnen met het verlenen van de rechtshulp. Verzekeraar betwist dit en heeft stukken overgelegd waaruit volgt dat hij bij herhaling Consument heeft meegedeeld dat het recht op dekking nog moest worden beoordeeld.

De Commissie oordeelt dat uit de stukken uit het dossier niet volgt dat Verzekeraar al rechtsbijstand verleende. Maar zelfs als Verzekeraar al enige rechtsbijstand had verleend, dan volgt alleen daaruit nog niet dat Consument erop mocht vertrouwen dat Verzekeraar onvoorwaardelijk dekking had verleend.

Slotsom

4.7. Uit bovenstaande overwegingen volgt dat Verzekeraar op goede gronden dekking heeft geweigerd. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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](http://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.