

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0996  
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. R.L.H. IJzerman, leden en  
mr. T.A. Tang, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 4 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. nowGo, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 23 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden Relevante correspondentie

## **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan voor het geschil met haar bovenburen en de Vereniging van Eigenaren over de vochtdoorslag in haar appartement. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder onterecht een beroep gedaan op artikel 7:942 BW. Evenmin is gebleken dat de uitvoerder in een (redelijk) belang is geschaad. De commissie oordeelt dat de uitvoerder – met inachtneming van de van toepassing zijnde voorwaarden – alsnog dekking moet verlenen voor het geschil waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan. De vordering tot schadevergoeding wijst de commissie af.

## **I. 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft vanaf 1 juni 2009 een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.
- 2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de voorwaarden NRB 1505 (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.3 De consument is op 5 december 2014 eigenaar geworden van een appartement. In januari 2015 trad een lekkage op vanaf de balkonafvoer van de bovenburen. Hierdoor waren de muren en het plafond van de keuken van de consument drijfnat geworden. De lekkage werd onmiddellijk verholpen door een loodgietersbedrijf dat door de Vereniging van Eigenaren was ingeschakeld.
- 2.4 In de zomer van 2017 heeft de consument schimmelvorming en vochtdoorslag op haar plafond en muren ontdekt. Nadat zij dit in augustus 2017 bij het vastgoedbeheerbedrijf van de Vereniging van Eigenaren heeft gemeld, heeft het vastgoedbeheerbedrijf in november 2019 een onderhoudsbedrijf ingeschakeld om onderzoek te doen naar het balkon van de bovenburen. Naar aanleiding van het onderzoek heeft het onderhoudsbedrijf een advies uitgebracht.
- 2.5 Nadat de consument had vernomen dat de Vereniging van Eigenaren bij de herstelwerkzaamheden niet alle punten van het advies van onderhoudsbedrijf zou opvolgen, heeft zij op 16 juni 2020 een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan. De relevante correspondentie is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
- 2.6 Op 17 juni 2020 heeft de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand afgewezen met het argument dat de vordering van de consument op de uitvoerder is verjaard op grond van artikel 7:942 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het wetsartikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Volgens de uitvoerder is de lekkage uit 2015 nimmer correct hersteld waardoor het verzoek om rechtsbijstand is terug te voeren tot 2015. Een andere reden waarom de uitvoerder het rechtsbijstandsverzoek heeft afgewezen is omdat de consument het geschil te laat bij hem zou hebben gemeld.
- 2.7 Hierna heeft de consument zich bij de uitvoerder beklaagd over het afwijzende standpunt.
- 2.8 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

*De klacht en vordering*

- 2.9 De consument is van mening dat de uitvoerder haar verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Dat haar verzoek om rechtsbijstand teruggaat naar de lekkage uit 2015 is volgens de consument onjuist. De uitvoerder levert hiervoor geen bewijs aan. De eerdere lekkage werd veroorzaakt door een lekkende balkonafvoer van de bovenburen en is toen onmiddellijk verholpen door een erkend loodgietersbedrijf. Omdat de muren en plafond grenzend aan de buitenmuur doorweekt waren, moest de consument wachten met herstel totdat de muren droog waren. Afhankelijk van het weer zou de droogtijd anderhalf jaar of langer zijn. De consument heeft in anderhalf jaar tijd geconstateerd dat de muren en het plafond inderdaad droger werden.
- 2.10 Het geschil, waarvoor nu een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan, is volgens de consument veroorzaakt door scheuren in de balkonvloer van de bovenburen. Nadat de consument in de zomer van 2017 minimale schimmelvorming had opgemerkt, heeft zij dit in augustus 2017 gemeld bij het vastgoedbeheerbedrijf van de Vereniging van Eigenaren. Aanvankelijk dacht de consument dat de lekkage uit 2015 niet goed was hersteld maar door drie loodgietersbedrijven is vastgesteld dat de eerdere lekkage wel goed is hersteld. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de consument een e-mail van het vastgoedbeheerbedrijf van 2 september 2019 overgelegd waarin staat dat het door de Vereniging van Eigenaren ingeschakelde loodgietersbedrijf heeft geconstateerd dat de lekkage uit 2015 goed is verholpen. Daarnaast heeft de consument ook een opdrachtbon van 22 mei 2018 van een ander loodgietersbedrijf overgelegd. De relevante passages uit de e-mail en de opdrachtbon zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.
- 2.11 De consument vordert daarom dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor haar geschil met de bovenburen en de Vereniging van Eigenaren over de vochtdoorslag in haar appartement. Tevens vordert de consument dat de uitvoerder een bedrag van € 50.000,- aan haar vergoedt. Dit bedrag bestaat uit onder meer uit:
- Een vergoeding voor de juridische kosten (inclusief het instellen van hoger beroep en zo nodig cassatie) voor het geschil met de bovenburen en de Vereniging van Eigenaren waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan;
  - Een vergoeding voor de juridische kosten (inclusief het instellen van hoger beroep en zo nodig cassatie) voor het geschil met DAS over het afwijzende dekkingsstandpunt en de schade aan haar appartement die door dit afwijzende standpunt is vergroot;
  - Een vergoeding voor de geleden gezondheidsschade door de uitputtingslag die de uitvoerder met de consument heeft gevoerd.

*Het verweer*

- 2.12 Volgens de uitvoerder is het verzoek om rechtsbijstand verjaard. Het geschil van de consument met haar bovenburen en de Vereniging van Eigenaren gaat terug tot de eerste lekkage uit 2015 met de lekkende balkonafvoer en de weigering van de voormalige bovenburen om die lekkage te verhelpen. De uitvoerder verwijst hierbij naar de melding van de consument van 16 juni 2020 (zie de bijlage bij deze uitspraak) waarin zij heeft geschreven dat ze al vijfeneenhalfjaar schade heeft. Daarnaast verwijst de uitvoerder naar de e-mail van 14 juni 2020 (zie de bijlage bij deze uitspraak) van de consument aan het bestuur van de Vereniging van Eigenaren waarin staat dat er ‘reeds gedurende vele jaren – vanaf begin 2015 – mankementen bestaan’ aan de balkonvloer van de bovenburen. Gelet hierop had de consument het verzoek om rechtsbijstand binnen drie jaar nadat zij bekend was met het conflict over de lekkage bij de uitvoerder moeten melden. De consument wachtte vijfeneenhalf jaar met de melding en daarom is haar verzoek om rechtsbijstand op grond van artikel 7:942 lid 1 BW verjaard. In dit verband heeft de uitvoerder ook verwezen naar artikel RBA 3 van de voorwaarden. De lekkage uit 2015 is de eerste gebeurtenis in een reeks van gebeurtenissen en kan daarom niet los worden gezien van de vochtdoorslag waarvoor op 16 juni 2020 een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan.
- 2.13 Omdat de consument pas na vijfeneenhalf jaar een beroep op haar rechtsbijstandverzekering heeft gedaan, is de uitvoerder ook van mening dat zijn belangen zijn geschaad. Als de consument het geschil eerder bij de uitvoerder had gemeld, dan was het verloop van het geschil mogelijk anders geweest. Door de late melding kan alleen rechtsbijstand worden verleend met meer kosten en inspanningen. Door tijdsverloop, de door de consument benoemde stroeve verhouding met zowel de bovenburen als de Vereniging van Eigenaren moet het ervoor worden gehouden dat vrijwillige medewerking van deze partijen niet meer kan worden verwacht. De uitvoerder wordt daarom ook gelijk geconfronteerd met externe (proces)kosten.
- 2.14 Volgens de uitvoerder heeft de consument haar standpunt aangepast nadat het verzoek om rechtsbijstand is afgewezen. Daar waar de consument in haar melding heeft betoogd dat het geschil terugging naar 2015, heeft zij na de afwijzing betoogd dat de lekkage in 2015 was verholpen. Achteraf kan de consument alleen niet de door haar zelf aangeleverde informatie, die hier als feiten moeten worden beschouwd, veranderen.
- 2.15 Verder betwist de uitvoerder de (hoogte van de) schade van de consument. Daarbij voert hij aan dat de consument haar vorderingen niet heeft onderbouwd. Ten aanzien van de gezondheidsschade heeft de uitvoerder aangevoerd dat er geen grond is voor toekenning.

### 3. De beoordeling

*Is het verzoek om rechtsbijstand verjaard?*

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder het rechtsbijstandsverzoek van de consument heeft mogen afwijzen omdat de rechtsvordering van de consument is verjaard op grond van artikel 7:942 lid 1 BW.
- 3.2 Op grond van artikel 7:942 lid 1 BW verjaart een rechtsvordering tegen een verzekeraar tot het doen van een uitkering door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. In artikel 7:943 lid 2 BW is bepaald dat niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde van artikel 7:942 BW mag worden afgeweken. De bewijslast dat sprake is van verjaring ligt bij de verzekeraar en in dit geval de uitvoerder.
- 3.3 Uit artikel 7:942 lid 1 BW volgt dat de verjaringstermijn pas kan aanvangen wanneer aan twee cumulatieve vereisten is voldaan. Er dient sprake te zijn van een opeisbare vordering en de consument moet daarmee bekend zijn geweest.
- 3.4 Met betrekking tot het eerste vereiste, de opeisbare vordering, overweegt de commissie dat de verbintenis tot verlening van rechtsbijstand onder een rechtsbijstandverzekering een voorwaardelijke verbintenis is. Het gaat om een verbintenis onder een opschortende voorwaarde (zoals bedoeld in artikel 6:21 BW en artikel 6:22 BW). Dat betekent dat pas sprake is van een opeisbare vordering, in de zin van artikel 7:942 lid 1 BW, indien de opschortende voorwaarde is vervuld. Die opschortende voorwaarde houdt in dat het verzekerd risico is verwezenlijkt.<sup>1</sup> Bij de onderhavige rechtsbijstandverzekering is het verzekerde risico omschreven als de gebeurtenis en de behoefte aan rechtsbijstand die daaruit voortvloeit. Zie in dit kader artikel RBA 3 van de verzekeringsvoorwaarden. Hieruit volgt dat eerst wanneer de behoefte aan rechtsbijstand voor een verzekerde ontstaat, sprake is van een opeisbare vordering onder de rechtsbijstandverzekering.
- 3.5 Voor het tweede vereiste -de bekendheid- geldt naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad<sup>2</sup> dat een benadeelde (de verzekerde) daadwerkelijk in staat moet zijn om een rechtsvordering in te stellen. Het moet daarbij gaan om een daadwerkelijke (subjectieve) bekendheid. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van de relevante omstandigheden van het geval.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 20 mei 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:4087, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Hoge Raad 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552.

<sup>3</sup> Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603.

*Het aanvangsmoment van de verjaringstermijn in deze procedure*

- 3.6 Volgens de uitvoerder is de consument in 2015 bekend geworden met de opeisbaarheid van haar vordering tot verlening van rechtsbijstand op de verzekeraar. In 2015 immers deed zich de lekkage aan de balkonafvoer voor, waarvan is gebleken dat die niet goed is verholpen. De verjaringstermijn van artikel 7:942 lid 1 BW is in de ogen van de uitvoerder daarom vanaf 2015 gaan lopen.
- 3.7 De commissie volgt dit standpunt van de uitvoerder niet. De consument is op zijn vroegst in de zomer van 2017 (zie nummer 2.4 hiervoor) bekend geworden met de opeisbaarheid van haar huidige vordering op de verzekeraar. In 2015 was die vordering er nog niet en was de consument daarmee dus ook niet bekend. De huidige vordering van de consument ziet immers op iets anders dan in 2015 aan de orde was. In 2015 ging het weliswaar ook om een lekkage (door de balkonafvoer) afkomstig van de bovenburen, maar die lekkage werd verholpen (zie hierna nummer 3.8), waarmee de consument geen behoefte meer had aan rechtsbijstand. De huidige vordering van de consument ziet op een nieuw juridisch geschil: lekkage door scheuren aan de balkonvloer van de bovenburen. Dat is een andere oorzaak, voor een ander, nieuw conflict, en dus een andere vordering.
- 3.8 Dat in 2015 de lekkage werd verholpen, blijkt uit de e-mail van het vastgoedbeheerbedrijf van de Vereniging van Eigenaren van 2 september 2019 (zie de bijlage).
- 3.9 Ervan uitgaande dat de consument op zijn vroegst in de zomer van 2017 bekend is geworden met de opeisbaarheid van haar vordering op de verzekeraar en op 16 juni 2020 een beroep op haar rechtsbijstandverzekering heeft gedaan, is de conclusie dat de vordering van de consument niet is verjaard en dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand van de consument om die reden niet mocht afwijzen.
- 3.10 De uitvoerder heeft nog aangevoerd dat de consument na afwijzing van haar rechtsbijstandsverzoek haar standpunt heeft aangepast. De commissie volgt dit standpunt van de uitvoerder niet. Hoewel de consument over het geheel gezien inderdaad al vijfeneenhalfjaar last had van vocht in haar appartement en dit in haar melding ook naar voren heeft laten komen, heeft zij al vanaf de melding ook vermeld dat de lekkage uit 2015 betrekking had op een lekkende balkonafvoer en de vochtdoorslag uit 2017 betrekking had op scheuren in de balkonvloer van de bovenburen.

*Is de uitvoerder en/of de verzekeraar) in zijn belangen geschaad?*

- 3.11 De commissie moet vervolgens het beroep van de uitvoerder op artikel RBA 16, lid 1 van de voorwaarden beoordelen. In dit artikel is bepaald dat de consument geen rechten aan de rechtsbijstand kan ontleen indien zij de verplichtingen uit artikel RBA 6 van de voorwaarden niet nakomt en daarmee de belangen van de uitvoerder en/of de verzekeraar heeft geschaad.

In artikel RBA 6 van de voorwaarden zijn onder andere een meldingsplicht, informatieplicht en medewerkingsplicht opgenomen.

- 3.12 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet heeft aangetoond dat hij in een (redelijk) belang is geschaad doordat de consument het geschil op 16 juni 2020 bij de uitvoerder heeft gemeld. Niet is gebleken dat de uitvoerder door de melding op 16 juni 2020 in een nadeliger positie is gebracht. De beperkingen in artikel RBA16, lid 1 van de verzekeringsvoorwaarden doen zich daarom hier niet voor.
- 3.13 De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand ook niet mocht afwijzen op grond van te late melding, omdat uitvoerder niet in een redelijk belang is geschaad.

#### *Slotsom*

- 3.14 Uit het voorgaande vloeit voort dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Dit betekent dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand van 16 juni 2020 in behandeling had moeten nemen en de consument op dat moment rechtsbijstand had moeten bieden. Nu dit niet is gebeurd, oordeelt de commissie dat de uitvoerder – met inachtneming van de van toepassing zijnde voorwaarden – alsnog rechtsbijstand moet verlenen voor het geschil waarvoor op 16 juni 2020 een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan. Dat de consument kosten heeft gemaakt voor rechtsbijstand heeft zij niet met concrete en verifieerbare gegevens onderbouwd. Evenmin heeft de consument haar gezondheidsschade onderbouwd of aannemelijk gemaakt. De commissie is dan ook van oordeel dat de vordering tot schadevergoeding niet kan worden toegewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de uitvoerder het rechtsbijstandsverzoek van de consument alsnog – met inachtneming van de van toepassing zijnde voorwaarden– in behandeling moet nemen. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Artikel 6:21 BW**

*Een verbintenis is voorwaardelijk, wanneer bij rechtshandeling haar werking van een toekomstige onzekere gebeurtenis afhankelijk is gesteld.*

### **Artikel 6:22 BW**

*Een opschortende voorwaarde doet de werking der verbintenis eerst met het plaatsvinden der gebeurtenis aanvangen; een ontbindende voorwaarde doet de verbintenis met het plaatsvinden der gebeurtenis vervallen.*

### **Artikel 7:942 BW**

- 1. Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.*
- 2. De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke mededeling, waarbij op uitkering aanspraak wordt gemaakt. Een nieuwe verjaringstermijn van drie jaren begint te lopen met de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekeraar hetzij de aanspraak erkent, hetzij ondubbelzinnig heeft medegedeeld de aanspraak af te wijzen.*
- 3. Bij verzekering tegen aansprakelijkheid wordt de verjaring in afwijking van lid 2, eerste zin, gestuit door iedere onderhandeling tussen de verzekeraar en de tot uitkering gerechtigde of de benadeelde. In dat geval begint een nieuwe verjaringstermijn van drie jaren te lopen met de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekeraar hetzij de aanspraak erkent, hetzij ondubbelzinnig aan degene met wie hij onderhandelt en, indien deze een ander is, aan de tot uitkering gerechtigde heeft medegedeeld dat hij de onderhandelingen afbreekt.*

### **Artikel 7:943 BW**

- 2. Van de artikelen (...) en 942 kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde worden afgeweken.*



## **Bijlage- Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden**

“(…)

### **RBA 3 Gebeurtenis en behoefte aan rechtsbijstand**

1. *Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat aanleiding is voor een juridisch geschil waardoor voor verzekerde behoefte aan rechtsbijstand ontstaat. Een juridisch geschil wordt geacht te zijn ontstaan op het moment dat voor het eerst een belangentegenstelling met de wederpartij bestaat.*
2. *Indien sprake is van met elkaar samenhangende gebeurtenissen, is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis.*
3. *De gebeurtenis en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand moet zich hebben voorgedaan gedurende de looptijd van de verzekering en buiten de wachttermijn voor zover deze van toepassing is.*

(…)

### **RBA 6 Aanmelding van de zaak en verplichtingen van de verzekerde**

1. *Indien een gebeurtenis plaatsvindt waarbij de verzekerde rechten aan deze verzekering wil ontlenen, is hij verplicht:*
  - a. *de gebeurtenis zo spoedig mogelijk te melden bij DAS onder vermelding van alle gegevens, alle feiten en alle omstandigheden die tot de gebeurtenis hebben geleid;*
  - b. *alle door DAS verlangde medewerking te verlenen, ook als het gaat om terugvordering van kosten;*
  - c. *DAS op de hoogte te blijven houden van nieuwe feiten en ontwikkelingen in de zaak en volle medewerking te blijven verlenen bij de uitvoering van deze verzekering, ook indien de zaak door een externe rechtshulpverlener wordt behandeld;*
  - d. *zich te onthouden van alles wat de belangen van DAS of nowGo zou kunnen schaden;*
  - e. *zich op verzoek van DAS bij een strafzaak civiele partij te stellen.*
2. *Door de gebeurtenis aan te melden machtigt de verzekerde DAS, onder uitsluiting van ieder ander, tot het - zowel in al buiten rechte - behartigen van zijn belangen.*

(…)

### **RBA 16 Algemene beperkingen en uitsluitingen**

*Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien:*

1. *de verzekerde zijn verplichtingen zoals genoemd in artikel RBA 6 niet nakomt en daardoor de belangen van DAS en/of nowGo schaadt. Daarvan is in ieder geval sprake indien:*
  - a. *de zaak dusdanig laat wordt aangemeld dat DAS*
    - *niet meer in staat is zelf de rechtsbijstand te verlenen, of dit alleen maar met extra inspanning of met extra kosten van rechtsbijstand zou kunnen doen;*
    - *onnodige proceskosten en/of andere kosten van rechtsbijstand zou moeten vergoeden;*
    - *geen regeling meer kan treffen in der minne, of dat alleen met extra kosten kan doen;*
  - b. *de verzekerde niet alle van belang zijnde informatie aan DAS (heeft) verstrekt;*

*c. de verzekerde zich niet houdt aan de aanwijzingen van DAS, de externe rechtshulpverlener, mediator of deskundige;*

*d. de verzekerde zonder toestemming van DAS een externe rechtshulpverlener, mediator of deskundige inschakelt;*

*e. de verzekerde de tegenpartij benadert over de zaak zonder DAS, de externe rechtshulpverlener of de mediator te raadplegen;*

2. *de verzekerde bij een beroep op deze verzekering een onjuiste of onvolledige voorstelling van zaken heeft gegeven, waarvan hij redelijkerwijs had moeten begrijpen dat dit de behandeling van de zaak of de belangen van DAS zou schaden;*

*(...)*”

## Bijlage - Relevante correspondentie

- Op de opdrachtbon van 22 mei 2018 van een loodgietersbedrijf staat voor zover relevant:  
“(…) *Bezoek d.d. 22-05-18 15:33 (…)*  
*Lekkage (vochtvlek) in de keuken geen lekkage kunnen vinden vochtmeting op 13,5 % zou kunnen door langdurig droogte dat het nu droog is afgetekend op het plafon en wat schoongemaakt. Vervolg aanzien.*  
“(…)”
- Op 2 sep. 2019 heeft het vastgoedbeheerbedrijf aan de consument geschreven:  
“(…) *Wij hebben namens de VvE een opdracht verstrekt aan de firma [naam loodgietersbedrijf] om de lekkage te onderzoeken. Uit dit onderzoek is gebleken dat de lekkage uit 2015 goed is verholpen en de mogelijkheid bestaat dat de schimmelvorming afkomstig is van het bovenstaande balkon aanzien daar een scheurtjes zitten. Een balkon is voor een eigenaar zelf en daar kan ik verder geen opdracht toe verstrekken. Dit is dus iets tussen u en uw bovenbuurman en valt buiten de VvE.*  
“(…)”
- In de e-mail van de consument van 14 juni 2020 aan de bestuursleden van de Vereniging van Eigenaren stond voor zover relevant:  
“(…) *Eind vorige week ontving eindelijk bericht van beheerder [naam beheerder] van [naam vastgoedbeheerbedrijf] dat de opdracht tot herstel van de balkonvloer van nr [nummer] waar reeds gedurende vele jaren - vanaf begin januari 2015 - mankementen aan bestaan is gegeven aan onderhoudsbedrijf [naam onderhoudsbedrijf],*  
*De firma [naam onderhoudsbedrijf] heeft in november 2019 van [naam vastgoedbeheerbedrijf] de opdracht tot onderzoek van het balkon van [naam vastgoedbeheerbedrijf] ontvangen.*  
*Na onderzoek luidt het advies van [naam onderhoudsbedrijf]:*  
*1. Het laten verrichten van een lekdetectie door een professioneel lekdetectiebedrijf;*  
*2. Uitvoering geven aan de uitkomst van het advies van dat bedrijf;*  
*3. Het aanbrengen en een voorlopige coatingslaag op de balkonvloer die scheuren vertoont, zodat de doorweekte vloer kan drogen omdat je door het aanbrengen van een definitieve coatingslaag op een vochtige ondergrond het vocht in de vloer opsluit, waardoor de opgetreden betonrot nog verder schade aanricht;*  
*4. Herstel van de betonrot;*  
*5. Aanbrengen van een definitieve coatinglaag.*

*Vrijdag ontving ik van [naam vastgoedbeheerbedrijf], de heer [naam beheerder] bericht dat o 22 juni as.de volgende week maandag dus, de firma [naam onderhoudsbedrijf] herstelwerkzaamheden aan het balkon zal verrichten. Op mijn vraag of het herstel conform het uitgebrachte advies van de firma [naam onderhoudsbedrijf] was antwoord hij ontkennend en gaf aan dat [naam onderhoudsbedrijf] enkel de opdracht heeft ontvangen meteen een definitieve coating aan te brengen.*

*Ik heb aangegeven dat dit onacceptabel is voor mij aangezien dit het mankement niet oplost maar zal verergeren.*

*(...)”*