



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-54 d.d. 21 februari 2012

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.M. Mendel, en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering is op 1 januari 2009 geëindigd door opzegging door Consument. Zijn verzoek in 2010 om rechtsbijstand betreft een geschil dat na afloop van de geldigheidsduur van de verzekering is ontstaan. Het verzoek kon daarom door Aangeslotene worden afgewezen. E-mailberichten van Consument van voor de opzegging houden geen voldoende verzoek om rechtsbijstand in.

I. Procedure

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

- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 17 juni 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 23 augustus 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 27 augustus 2011 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 23 september 2011;
- de pleitaantekening, het faxbericht van 28 maart 2008 van Aangeslotene en de brief van 8 mei 2008 van Consument, uitgereikt door Consument tijdens de hierna te noemen mondelinge behandeling op maandag 23 januari 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 23 januari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering afgesloten. De verzekering is met ingang van 1 januari 2009 geëindigd door opzegging door Consument.

2.2 In artikel 3 lid 1 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden is bepaald:

‘(...) 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:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- a. de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand doen zich voor gedurende de looptijd van de verzekeringsdekking; (...)'.
- 2.3 In een brief van 29 januari 2010 heeft het UWV aan Consument bericht: '(...) Op 22 april 1996 had ambtshalve een beoordeling van de AAW moeten plaatsvinden. Vervolgens had deze opnieuw ambtshalve getoetst moeten worden toen de AAW overging van WAZ op 1 januari 1998. (...) Wij zijn tot de conclusie gekomen dat in uw geval de beoordeling van de AAW niet heeft plaatsgevonden. Daarom zullen wij vanaf 22 april 1996 de beoordeling van de AAW alsnog gaan uitvoeren. Daarin zal de wetwijziging per 1 januari 1998 ook worden meegenomen. (...)'
- 2.4 In een e-mailbericht van 19 juli 2010 heeft Consument Aangeslotene het navolgende bericht: '(...) Tot de dag vandaag heeft UWV nog geen beslissing genomen in de AAW-uitkering (22-4-1996) Ik heb UWV gebeld en men beloofde wederom dat ik deze maand een beslissing krijgt. Aangezien ik verzekerd was voor rechtsbijstand (...) verzoek ik u om juridische bijstand te verlenen. (...)'
- Aangeslotene heeft echter geweigerd aan Consument rechtsbijstand te verlenen.
- 2.5 In een e-mailbericht van 18 februari 2008 heeft Consument onder verwijzing naar de kenmerken van twee dossiers bij Aangeslotene haar het navolgende bericht: '(...) Omtrent de uitkering 1966 had Mr. (naam van behandelaar) een verkeerde advies gegeven en de Mr. (naam van andere behandelaar) had per e-mailbericht d.d. 15-10-2007 zou op terug komen. Tot de dag van vandaag hoor ik maar niets meer. Komt er nog iets van?'
- Uit het dossier van UWV hebben wij geconstateerd dat een WAO 1999 werd toegekend, met de eerste ziekte dag 2 maart 1995 en op 22 april 1996 zogeheten wachttijd 52 weken. Per 5 maart 1999 werd de WAO uitkering ingetrokken. Tevens werd in die periode een AAW uitkering aan gevraagd en werd per 9 december 1997 geweigerd i.v.m. eerste ziekte dag van 11 januari 1995.
- Hoe komt dat een verschil zit in de eerste ziekte dag?
Stel dat ik de WAO 1999 alsnog wint, kan ik de AAW opnieuw vragen?
In afwachting op uw antwoord (...)'
- 2.6 Aangeslotene heeft Consument uitgenodigd voor een bespreking van de lopende zaken op 27 maart 2008.
- 2.7 Op 26 maart 2008 stuurt Consument Aangeslotene een e-mail met de tekst: 'krijg ik nog antwoord op mijn e-mailbericht van 18-2-2008'.
- 2.8 Op 27 maart 2008 heeft een bespreking plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene waarbij de op dat moment lopende zaken in kaart zijn gebracht.
- 2.9 Per e-mailbericht van 28 maart 2008 reageert Aangeslotene op dat gesprek zonder te refereren aan het verzoek in het e-mailbericht van 18 februari 2008.
- 2.10 In een e-mailbericht van 8 mei 2008 heeft Consument onder verwijzing naar dezelfde kenmerken van twee dossiers bij Aangeslotene haar het navolgende bericht onder het kopje 'Spoedeisend. Stopzetten van uitkering 1966':



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

‘Naar aanleiding van ons gesprek van zojuist vraag ik dringend uw aandacht. Op 31-10-2007 had Mr. (...) beloofd in een Uitkering 1966 kwestie de draad (en het dossier uit archief) weer op te pakken (zie bijlage email)

En op 18-2-2008 had ik Mr. (...) per mail (zie bijlage email) gevraagd hoe de stand van zaken was omtrent dossier uitkering 1966? Tot op heden heb ik niets meer vernomen. (...)

2.11 Per brief van 20 mei 2008 verschaft Aangeslotene Consument, naar aanleiding van het gesprek van 27 maart 2008 een overzicht van de op dat moment lopende zaken. De in het e-mailbericht van 18 februari 2008 gestelde vraag met betrekking tot de AAW wordt daarin niet vermeld.

2.12 In een e-mailbericht van 27 december 2008 heeft Consument onder verwijzing naar wederom dezelfde kenmerken van twee dossiers bij Aangeslotene haar het navolgende bericht:

‘(...) 4. (...) Ook zou (de re-integratiemedewerker van USZO) nader onderzoek verricht waarom ik geen WAZ besluit heb gekregen terwijl de WAZ-uitkering op 1 januari 1998 in werking was getreden. De WAZ-uitkering is in de plaats gekomen van AAW-uitkering. Nu ik de reden hierboven heb aangegeven, doe ik onmiddellijk een beroep op de geschillenregeling conform de polis, een vrije advocaat te kiezen. (...)’

3. Geschil

3.1 Consument vordert (blijkens zijn mededeling ter zitting van 23 januari 2012): vergoeding van de kosten van zijn advocaat in de AAW- en WAZ-kwestie waarop de brief van 29 januari 2010 van het UWV betrekking heeft, en de kosten van een mogelijk daartoe in te schakelen deskundige.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft op 18 februari 2008 Aangeslotene om juridische adviezen gevraagd omtrent een WAO-kwestie uit 1999 en een AAW-kwestie, en omtrent een WAZ-kwestie uit 2003, maar ondanks een rappel op 26 maart 2008 heeft Consument geen rechtsbijstand van Aangeslotene gekregen in de WAO-kwestie uit 1999 en de AAW-kwestie.

- Daarom heeft Consument zelf een klacht ingediend bij het UWV, en met succes, gezien het hierboven onder **Feiten** geciteerde uit de brief van 29 januari 2010 van het UWV.

Als Aangeslotene in februari 2008 het gevraagde juridische advies had gegeven, had Consument tijdig bij het UWV geklaagd, was het geschil eerder gebleken en had Aangeslotene daarbij rechtsbijstand moeten verlenen.

- Inmiddels heeft het UWV de aangekondigde beoordeling van de AAW verricht. Van zijn advocaat heeft Consument vernomen dat de beslissing van het UWV onjuist is. Tegen deze beslissing heeft Consument beroep aangetekend. Aangeslotene had hem bij dit alles moeten bijstaan, hetgeen het geval was geweest als zij gereageerd had op zijn e-mailberichten van 18 februari 2008 en 26 maart 2008. Ook heeft Aangeslotene niet op alle punten van zijn e-mailbericht van 27 december 2008 gereageerd.

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



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Sinds 2004 heeft Consument in totaal 13 verzoeken om rechtsbijstand ingediend, waarvan acht betrekking hadden op het sociaal verzekeringsrecht en meer of minder verknocht aan elkaar waren. Op 27 maart 2008 zijn deze zaken met Consument besproken en in een brief van 28 maart 2008 heeft Aangeslotene hem onder meer bericht dat als hij wenst dat Aangeslotene een nieuwe zaak voor hem aanlegt, hij dat aan haar moet laten weten.

Consument was terughoudend met het laten aanleggen van een nieuw dossier.

De vraag in het e-mailbericht van 18 februari 2008 was algemeen van aard: 'Stel dat ik de WAO 1999 alsnog wint, kan ik de AAW opnieuw vragen?' Volgens Consument heeft hij in dat e-mailbericht Aangeslotene om juridische adviezen verzocht. Van een nieuw verzoek om rechtsbijstand was daarmee ook volgens Consument geen sprake. Met Consument was bovendien blijkens de vorige alinea afgesproken dat hij aan Aangeslotene duidelijk zou maken als hij een nieuwe zaak wilde laten aanleggen. De berichten van 20 maart 2008 en 20 mei 2008 van Aangeslotene aan Consument waren wat dat betreft helder.

Was toen wel om rechtsbijstand gevraagd, dan was de conclusie geweest dat er nog geen sprake was van een geschil. Het aanwezig zijn van een geschil is een eerste vereiste voor het bestaan van polisdekking.

Ook het e-mailbericht van 27 december 2008 was geen melding van een nieuwe zaak.

Consument had toen nog tot 1 januari 2009 de gelegenheid om een nieuwe zaak te melden.

Hem was duidelijk dat hij een nieuw verzoek om rechtsbijstand moest aanmelden.

In zijn e-mailbericht van 19 juli 2010 verzocht Consument Aangeslotene om rechtsbijstand wegens het uitblijven van een beslissing van het UWV omtrent een AAW-uitkering, kennelijk met als doel om een beslissing af te dwingen. Omdat de rechtsbijstandverzekering van Consument per 1 januari 2009 was geëindigd, is niet voldaan aan de in artikel 3 lid 1 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden gestelde eisen. Zijn verzoek om rechtsbijstand is niet tijdens de looptijd van zijn rechtsbijstandverzekering bij Aangeslotene ingediend.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat de beslissing van het UWV nadelig voor hem is. Er loopt nog een beroepszaak van deze beslissing. Consument vordert van Aangeslotene de kosten van de door hem daarbij ingeschakelde advocaat en van een daarbij eventueel nog in te schakelen deskundige. Met Aangeslotene was afgesproken dat Consument eventuele vragen kon stellen onder vermelding van het kenmerk van een reeds bij haar lopende zaak. Ook in een e-mailbericht van 8 mei 2008, die hij aan Aangeslotene zond in verband met het stoppen van zijn wachtgelduitkering 1966, heeft hij haar er nog op gewezen dat hij nog geen antwoord had op zijn op 18 februari 2008 aan haar gestelde vragen. Eerder al had hij haar een rappel gezonden op 26 maart 2008. Daarna heeft hij tot zijn e-mail van 27 december 2008 ermee volstaan Aangeslotene telefonisch aan zijn vragen te herinneren.

- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat mede in verband met het schadeverloop met Consument was afgesproken dat nieuwe zaken apart door hem moesten worden aangemeld, en dus niet zonder zijn melding door Aangeslotene in behandeling zouden worden genomen. Noch het e-mailbericht van 18 februari 2008 noch dat van 27 december 2008 heeft zij



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

opgevat of behoeven opvatten als de melding van een nieuwe zaak. Bovendien is het geschil van Consument met het UWV pas ontstaan na de uitspraak van het UWV in 2010. Op de onderhavige verzekering is een kostenmaximum van toepassing, dat ook geldt als de Commissie de vordering van Consument zou toewijzen.

5. Beoordeling

5.1 Uit het dossier blijkt dat het UWV in een brief van 29 januari 2010 aan Consument heeft bericht dat het alsnog vanaf 22 april 1996 een beoordeling van de AAW zou uitvoeren en daarin de wetwijziging per 1 januari 1998 zou meenemen.

Consument heeft vervolgens in een e-mailbericht van 19 juli 2010 Aangeslotene om rechtsbijstand verzocht wegens het uitblijven van de beslissing van het UWV. Ook verlangt Consument dat Aangeslotene de advocaatkosten en eventuele deskundigenkosten voor haar rekening neemt van het met het UWV gerezen geschil wegens de inhoud van de door deze instantie alsnog genomen beslissing.

5.2 Aangeslotene heeft terecht het standpunt ingenomen dat het geschil betrekking heeft op het na 29 januari 2010 uitblijven van een (tijdige) beslissing van het UWV en dus pas is ontstaan in de periode na 29 januari 2010 en derhalve ook na de einddatum 31 december 2008 van de rechtsbijstandverzekering van Consument.

5.3 Resteert de vraag of Aangeslotene niettemin aan Consument rechtsbijstand had moeten verlenen in zijn voormeld geschil met het UWV in verband met de inhoud van de e-mailberichten van 18 februari, 26 maart, 8 mei en 27 december 2008 van Consument.

5.4 De Commissie stelt voorop dat de rechtsbijstandverlener in beginsel gehouden is de vragen van Consument steeds tijdig en zo volledig mogelijk te beantwoorden. Daartegenover mag echter van Consument worden verwacht dat hij zijn vragen aan de rechtsbijstandverlener begrijpelijk en overzichtelijk formuleert en daarbij zoveel mogelijk gebruik maakt van de betreffende dossiernummers.

5.5 De in dit verband meest relevante tekstfragmenten van de e-mailberichten van 18 februari, 8 mei en 27 december 2008 zijn hierboven onder **Feiten** geciteerd.

5.6 De Commissie merkt daarbij op dat deze tekstfragmenten zijn gelicht uit een (soms aanzienlijk) langere tekst waarin een veelheid van onderwerpen wordt aangeroerd die deels betrekking hebben op andere kwesties die onder de vermelde dossiernummers door Aangeslotene voor Consument werden behandeld. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene noch uit deze tekstfragmenten, noch uit de overige inhoud van deze en andere in die periode gewisselde e-mailberichten heeft moeten afleiden dat Consument van haar rechtsbijstand dan wel adviesservice wenste in een geschil ter zake van een hem vanaf 1996 te verstrekken AAW-uitkering gevolgd door een WAZ-uitkering in 1998.

5.7 Daarbij betreft de Commissie dat Aangeslotene onweersproken heeft gesteld dat Consument sinds 2004 onder meer acht zaken heeft aangemeld die betrekking hebben op het sociaal verzekeringsrecht en dat deze zaken in meerdere of mindere mate verknocht aan elkaar zijn. Voorts betreft de Commissie daarbij dat Consument in de hiervoor vermelde e-mailberichten steeds heeft verwezen naar kenmerken van twee dossiers bij Aangeslotene die niet zien op de gewraakte AAW kwestie en dat voormelde vragen omtrent het sociaal



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

verzekeringsrecht niet helder en zelfs innerlijk tegenstrijdig geformuleerd zijn. Onder deze omstandigheden acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat Aangeslotene de hierboven onder 5.6 bedoelde wens in de veelheid van ongeordende en onoverzichtelijk gepresenteerde verzoeken van Consument niet heeft onderkend.

5.8 Dat wordt niet anders doordat Consument op 26 maart 2008 nog rappelleerde om te antwoorden op zijn in de e-mail van 18 februari 2008 gestelde vragen waaronder die over de AAW kwestie. De dag daarna heeft een bespreking plaatsgevonden waarbij de voor Consument te behandelen dossiers in kaart zijn gebracht. Een en ander is geordend uiteengezet in de brief van 20 mei 2008. De AAW kwestie maakt daarvan geen onderdeel uit. Consument heeft niet meer gereageerd op de brief van 20 mei 2008, zodat Aangeslotene ervan uit mocht gaan dat de door haar gegeven opsomming van de voor Consument te behandelen kwesties volledig was. Het op de AAW kwestie betrekking hebbende deel van het bericht van 27 december 2008 geeft vervolgens geen aanleiding daar anders over te denken, nu dit niet is voorzien van een concrete context en ook hier een duidelijk herkenbaar verzoek om advies of bijstand in een geschil met betrekking tot de AAW kwestie ontbreekt.

5.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.