

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-436 d.d.

11 december 2014

(mr. P.A. Offers, voorzitter, drs. W. Dullemond en prof. mr. E.H. Hondius, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Consument stelt dat zij gedurende de looptijd van de rechtsbijstandverzekering die zij in 2008 heeft gesloten door Aangeslotene er niet op is geweest dat er ook andere rechtsbijstandverzekeringen met een hogere verzekerde som en lagere premie bestonden. Aan de orde is dus de vraag of Aangeslotene Consument over deze verzekeringen had moeten adviseren. De zorgplicht van Aangeslotene strekt niet zo ver dat zij naast het sturen van brieven waarin zij vraagt om wijzigingen aan haar door te geven, hetgeen zij heeft gedaan, haar klanten ook moet wijzen op andere vergelijkbare producten die op de markt zijn verschenen. Er zijn geen omstandigheden gebleken waaruit Aangeslotene had kunnen of moeten begrijpen dat de bestaande rechtsbijstandverzekering voor Consument niet meer adequaat was of waarin een aanleiding lag om met Consument te bespreken of haar rechtsbijstandverzekering nog passend was. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Meijers Assurantiën B.V., gevestigd te Amstelveen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 23 december 2013;
- de brieven met bijlagen van Consument van 16 december 2013, 14 januari 2014 en 15 maart 2014;
- de brief van Consument van 1 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft met tussenkomst van een tussenpersoon op 23 oktober 2008 een rechtsbijstandverzekering gesloten. Zij had de keuze tussen *DAS voor particulieren* en *DAS voor iedereen*. Consument heeft de verzekering *DAS voor particulieren* gesloten. Op het polisblad van 22 december 2008 staat bij de omschrijving van de dekking: *‘Volledige dekking, met 12.500,00 euro kostenmaximum’*. De premie bedraagt € 169,08 per jaar inclusief korting en exclusief assurantiebelasting. Aangeslotene heeft per 1 mei 2009 de verzekeringsportefeuille van die tussenpersoon overgenomen, sindsdien is Consument klant van Aangeslotene.
- 3.2. Aangeslotene heeft Consument op 4 augustus 2010 een nieuw polisblad toegestuurd. Volgens dit polisblad bedraagt de jaarpremie inclusief korting en exclusief assurantiebelasting € 169,08. Er is volledige dekking van toepassing en er geldt een kostenmaximum van € 12.500,- en een eigen risico van € 100,-.
- 3.3. Bij brief van 31 augustus 2010 heeft Aangeslotene Consument in verband met het gebruik van pakketpolissen, voor zover van belang, het volgende bericht:
“(…) *Wij hebben de vrijheid genomen om uw huidige polis om te zetten naar het Meijers Privé Pakket. Indien u zich hier niet mee kunt verenigen en u liever u huidige polis in stand houdt, verzoeken wij u vriendelijk dit aan ons kenbaar te maken. Wij zullen dan uw polis in kracht herstellen.*”
- 3.4. Aangeslotene heeft Consument voor de rechtsbijstandverzekering *Rechtsbijstand Particulieren* een polis toegestuurd van 30 augustus 2010. Als reden van afgifte staat vermeld: *‘Nieuwe verzekering (oversluit Polisnr [x])’*. De ingangsdatum en mutatedatum is 23 oktober 2010. Bij brief van 29 september 2011 heeft Aangeslotene aan Consument een prolongatie-aanhangsel gestuurd voor de prolongatie per 23 oktober 2011 met het verzoek aan Consument om de gegevens op juistheid te controleren.
- 3.5. Op 29 augustus 2012 heeft Consument een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil over de afwikkeling van de nalatenschap van haar op 21 augustus 2012 overleden moeder. De behandeling van de zaak is in november 2012 uitbesteed aan een advocaat.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert vergoeding van advocaatkosten tot een bedrag van € 37.500,-.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht omdat zij Consument niet adequaat heeft geadviseerd over een passende dekking. Consument heeft zelf op basis van informatie van de Consumentenbond uit 2011 vastgesteld dat er ook een voordeliger product bestond. Voor de dekking *DAS voor iedereen* geldt een premie van € 156,- per jaar met een kostenmaximum van € 50.000,-. Consument heeft thans een rechtsbijstandverzekering gesloten met een jaarpremie van € 93,60 en een kostenmaximum van € 50.000,- met een dekking voor de rubrieken *Basis & Verkeer* en *Medisch & Consument en wonen*. Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd en geadviseerd over deze verzekering hetgeen zij op basis van een flyer van Aangeslotene die zij in mei 2009 ontving, wel mocht verwachten.

- Naar verwachting zullen de te maken advocaatkosten het kostenmaximum van € 12.500,- overstijgen. Consument wenst een vergoeding voor de advocaatkosten voor zover die het kostenmaximum van € 12.500,- overstijgen tot het bedrag van € 50.000,-.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Aangeslotene is niet tekortgeschoten in haar dienstverlening en zorgplicht jegens Consument. In augustus 2010 heeft Aangeslotene Consument erover geïnformeerd dat zij een portefeuille heeft overgenomen waar de polis van Consument onderdeel van uitmaakte en dat de polis werd overgezet naar het Meijers Privé Pakket. De rechtsbijstandverzekering bleef ongewijzigd. Aangeslotene stuurt haar klanten ieder jaar een brief met het verzoek eventuele wijzigingen aan haar door te geven. Consument heeft naar aanleiding van de overname van de portefeuille door Aangeslotene in 2010 en ook overigens geen actie richting Aangeslotene ondernomen. Zij heeft Aangeslotene gedurende de looptijd van de verzekering ook niet geïnformeerd over wijzigingen in haar situatie. Er was dus geen aanleiding om een rechtsbijstandverzekering met andere voorwaarden aan te bieden.
 - De dekking *DAS voor particulieren* is uitgebreider dan de dekking *DAS voor iedereen*. Dit product was ten tijde van het sluiten en ook daarna een marktconforme verzekering. Consument heeft niet onderbouwd waarom en op welk punt zij niet of onvoldoende geadviseerd is. Het product *DAS voor iedereen* kent een uitsluiting voor erfrechtelijke kwesties zodat het geschil waarvoor Consument een beroep op haar verzekering heeft gedaan onder die polis niet gedekt zou zijn.
 - De modulair opgebouwde rechtsbijstandverzekering waar Consument naar verwijst werd pas in 2012 door DAS geïntroduceerd en vanaf 2013 door Aangeslotene aangeboden.

5. **Beoordeling**

- 5.1. Consument stelt dat zij gedurende de looptijd van de rechtsbijstandverzekering die zij in 2008 heeft gesloten door Aangeslotene er niet op is gewezen dat er ook andere rechtsbijstandverzekeringen met een hogere verzekerde som en lagere premie bestonden. Aan de orde is dus de vraag of Aangeslotene Consument over deze verzekeringen had moeten adviseren. Indien en voor zover Consument van mening is dat zij bij het sluiten van de verzekering niet goed is geadviseerd, geldt het volgende. Voorop staat dat, indien en voor zover Consument van mening is dat zij bij het sluiten van de verzekering niet goed is geadviseerd, Consument deze verzekering niet via Aangeslotene heeft gesloten en dat een tekortschieten van de tussenpersoon door wie Consument bij het sluiten van de verzekering is geadviseerd niet aan Aangeslotene kan worden toegerekend. Ten aanzien van de advisering door Aangeslotene tijdens de looptijd van de verzekering vanaf het moment dat Aangeslotene de verzekeringsportefeuille van de tussenpersoon had overgenomen, geldt dat de zorgplicht van Aangeslotene niet zo ver strekt dat zij naast het sturen van brieven waarin zij vraagt om wijzigingen aan haar door te geven, hetgeen zij heeft gedaan, haar klanten ook moet wijzen op andere vergelijkbare producten die op de markt zijn verschenen. Consument heeft gesteld dat haar situatie tijdens de looptijd van de verzekering niet gewijzigd is zodat daarin voor Aangeslotene geen aanleiding lag om met Consument te bespreken of haar rechtsbijstandverzekering nog passend was. Ook overigens is niet gesteld of gebleken dat er omstandigheden waren waaruit Aangeslotene

had kunnen of moeten begrijpen dat de bestaande rechtsbijstandverzekering voor Consument niet meer adequaat was.

- 5.2. Ten overvloede overweegt de Commissie nog het volgende. De verzekering *DAS voor iedereen* waarop Aangeslotene Consument naar haar mening had moeten wijzen biedt voor erfrechtelijke kwesties geen dekking zodat het geschil waarvoor Consument een beroep op haar verzekering heeft moeten doen onder die verzekering niet gedekt zou zijn en een vergoeding van advocaatkosten tot het in de polis bepaalde kostenmaximum ook niet aan de orde zou zijn. Een advies van Aangeslotene om deze verzekering te sluiten zou dus niet adequaat geweest zijn.
- 5.3. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).