

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-080 d.d.
13 maart 2015**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. L.B. Lauwaars RA,
leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Samenvatting

Consument is door Aangeslotene, als tussenpersoon, onvoldoende duidelijk geïnformeerd over de wijziging van rechtsbijstandverzekeraar en uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering. Hij heeft hierdoor geen materiële schade geleden. De klacht van Consument is gegrond. Toewijzing van de vordering tot vergoeding van de bijdrage aan de behandeling van zijn klacht.

Consument,

tegen

Berkhof & Partners bv, gevestigd te Hoenderloo, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage, ontvangen op 5 juni 2014;
- de brief van Consument van 21 juni 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost 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 9 maart 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft via Aangeslotene als tussenpersoon een aantal verzekeringen, waaronder een rechtsbijstandverzekering, bij Reaal Verzekeringen (hierna: Reaal) gesloten. De toepasselijke voorwaarden staan in Polismantel WP 0601. In de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstanddekking voor particulieren is bepaald dat de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (hierna: DAS) en dat een kostenmaximum voor uit de rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten geldt van € 12.500,-.

- 3.2. Consument heeft op 14 juli 2011 een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. DAS heeft het geschil in behandeling genomen.
- 3.3. Bij brief van 19 april 2013 heeft Aangeslotene Consument als volgt geïnformeerd:
*“Bijgaand treft u uw nieuwe polisbescheiden aan. Het zal u opvallen dat deze zijn gedrukt in onze eigen huisstijl en voorzien zijn van een nieuw polisnummer. Per 1 augustus 2006 brengen wij bepaalde verzekeringen, zoals auto, opstal, inboedel, aansprakelijkheid en rechtsbijstand onder bij [een assuradeur]. Een regionaal werkend volmachtbedrijf waar wij als [Aangeslotene] in deelnemen.
[De Assuradeur] is gevolmachtigde van Volmacht Reaal. **Uw verzekering blijft onveranderd doorlopen.** Als de premie of voorwaarden worden aangepast, dan zal dat voor u een verbetering betekenen.”*
Op het polisblad van 5 april 2013, dat is afgegeven namens volmachtgever Reaal, staat dat per 1 mei 2013 een overvoer van volmacht plaatsvindt. Het polisblad heeft betrekking op onder meer de rechtsbijstandverzekering en de toepasselijke voorwaarden volgens dit polisblad zijn WP 0601.
- 3.4. Aangeslotene heeft Consument een polisblad met datum 22 april 2013 toegestuurd voor de rechtsbijstandverzekering. Het polisblad is afgegeven namens Anker Verzekeringen N.V. Als reden van afgifte staat op het polisblad vermeld ‘overvoer naar volmacht’. De ingangsdatum van de verzekering is 7 januari 2013 en de wijzigingsdatum is 1 mei 2013. De externe kostendekking bedraagt € 30.000,-, de toepasselijke voorwaarden zijn avw-apr 2011 en pgt-apr-2011 en op de verzekering is clausule LA018 van toepassing. Deze clausule luidt:
*“Omzetting verzekering
Wanneer in de voorwaarden, die van kracht waren voor de omzetting naar de nieuwe verzekeringsvoorwaarden, bepalingen staan die afwijken van deze nieuwe voorwaarden, zullen bij behandeling van een schade de bepalingen worden gehanteerd, die voor verzekerde het gunstigst zijn.
Deze clausule is van toepassing tot de eerstkomende contractsvervaldatum. Indien de polis eerder wordt gewijzigd, zullen vanaf het moment van deze wijziging de nieuwe voorwaarden van toepassing zijn.”*

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert betaling van een bedrag van € 432,- en vergoeding van de eigen bijdrage aan de procedure bij de Geschillencommissie.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft zonder toestemming van Consument en zonder Consument daarvan in kennis te stellen de rechtsbijstandverzekering van Consument overgezet naar een andere verzekeraar. Hierdoor heeft Consument geen gebruik kunnen maken van de verbeterde voorwaarden van de oude rechtsbijstandverzekeraar waaronder een hoger kostenmaximum van € 25.000,- gold.
 - Consument heeft uit de brief van 19 april 2013 mogen begrijpen dat de rechtsbijstandverzekering ongewijzigd bleef lopen bij Reaal en werd uitgevoerd door DAS. Uit de door Aangeslotene toegestuurde polisbladen blijkt niet dat de rechtsbijstandverzekering is ondergebracht bij en wordt uitgevoerd door Anker

Rechtsbijstand en daaruit blijkt ook niet waar de rechtsbijstand in de periode tussen 1 januari 2013 en 1 mei 2013 is verzekerd.

- De clause LA018 houdt geen rekening met lopende claims op de rechtsbijstandverzekering.
- Aangeslotene heeft geen duidelijk antwoord gegeven op de vragen van Consument. Consument is onvoldoende geïnformeerd over de consequenties van het ongedaan maken van de wijziging om hierover te kunnen beslissen.
- Consument heeft veel tijd en moeite besteed aan deze kwestie om met Aangeslotene tot een oplossing te kunnen komen. Aangeslotene dient de door Consument geleden schade en gemaakte onkosten te vergoeden.

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

- De wijziging van rechtsbijstandverzekeraar heeft geen invloed gehad op de behandeling van de lopende zaak door de oude rechtsbijstandverzekeraar. Op die zaak zijn de voorwaarden van toepassing die golden ten tijde van de melding van het geschil. Consument kan zich dus ook niet beroepen op clause LA018.
- De oude rechtsbijstandverzekeraar hanteert de nieuwe voorwaarden alleen bij nieuwe verzekeringen die gesloten worden.
- Consument is vooraf geïnformeerd over de dekking van de verzekeraar en de toepasselijke voorwaarden. Jaarlijks zijn aan hem een nieuwe polis en bijbehorende voorwaarden toegezonden.
- De communicatie over de wijziging van rechtsbijstandverzekeraar was naar het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening onvoldoende. Aangeslotene heeft naar aanleiding van het oordeel van de Ombudsman verbeteringen aangebracht.
- Aangeslotene heeft de wijziging doorgevoerd in het belang van haar klanten. De wijziging heeft geen invloed op het geschil van Consument dat bij DAS in behandeling was. Omdat Consument met de wijziging niet tevreden was, heeft Aangeslotene aangeboden om de wijziging ongedaan te maken.
- De schade die Consument stelt te hebben geleden is geen gevolg van de wijziging van rechtsbijstandverzekeraar. Een overschrijding van het kostenmaximum kan niet als schade worden aangemerkt.

5. Beoordeling

- 5.1. De klacht van Consument komt er in de kern op neer dat de rechtsbijstandverzekering is overgezet naar een andere verzekeraar zonder dat hij hierover door Aangeslotene is geïnformeerd. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene, door in de brief van 19 april 2013 te schrijven dat de verzekering van Consument ongewijzigd blijft doorlopen, Consument onjuiste informatie heeft verstrekt. Voor Consument was op basis van die brief en de door Aangeslotene aan Consument toegestuurde polisbladen, niet duidelijk dat zijn rechtsbijstandverzekering was overgezet naar een andere verzekeraar en door een ander maatschappij werd uitgevoerd. Aangeslotene heeft erkend dat de communicatie over de wijziging van verzekeraar en uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering onjuist en onduidelijk is geweest.
- 5.2. Door het handelen van Aangeslotene heeft Consument evenwel geen materiële schade geleden. Consument heeft in 2011 een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan.

Op dit geschil waren de op dat moment geldende voorwaarden WP 0601 van toepassing zodat het onder die voorwaarden geldende kostenmaximum van € 12.500,- gold. De voorwaarden met het kostenmaximum van € 25.000,- die later door Reaal werden geïntroduceerd, zijn uitsluitend van toepassing op verzekeringen die *nadien* werden gesloten en derhalve niet op de rechtsbijstandverzekering van Consument. De wijziging van rechtsbijstandverzekering heeft dus geen gevolgen voor de behandeling van het al lopende geschil en het daarop toepasselijke kostenmaximum van € 12.500,-. De door Consument besteedde tijd en moeite aan het geschil met Aangeslotene is niet op enig schadebedrag vast te stellen en komt dus niet voor vergoeding in aanmerking.

- 5.3. De slotsom is dat de klacht van Consument dat Aangeslotene over de wijziging van de rechtsbijstandverzekeraar onvoldoende duidelijk en onjuist heeft geïnformeerd, gegrond is maar dat dit voor hem niet tot materiële schade heeft geleid. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, dient Aangeslotene de eigen bijdrage aan de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie aan Consument te vergoeden.

6. **Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.