

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-101 d.d.

26 maart 2015

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. Polak, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft dekking gevraagd voor een geschil met haar ex-echtgenoot en wenst bijstand bij het verkrijgen van een straat- en contactverbod tegen hem. Aangeslotene heeft met een beroep op de clausule waarin is bepaald dat bekende of bestaande geschillen van dekking zijn uitgesloten, het verzoek om dekking afgewezen. De Commissie stelt vast dat Consument reeds voor ingangsdatum van de verzekering problemen had met en last had van haar ex-echtgenoot en dat het gemelde geschil verband houdt met een geschil dat al voor de ingangsdatum van de verzekering bestond. Het geschil met haar ex-echtgenoot valt onder de uitsluiting. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, 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;
- de brief van Consument met bijlagen, ontvangen 17 september 2014;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 29 september 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 4 februari 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft op 29 november 2009 een rechtsbijstandverzekering voor particulieren bij Aangeslotene aangevraagd. In het aanvraagformulier heeft zij de vraag of er een (juridisch) geschil bestond, bevestigend beantwoord. Als toelichting heeft zij gegeven: *“Wij zijn nu bij de RVS verzekerd. (...) Er loopt een verzoek Straat/Contact verbod M.B. tot mijn ex-man.”*
De verzekering is per 1 december 2009 tot stand gekomen. Op het polisblad is de volgende clausule opgenomen:
“Uitsluiting bekend of bestaand geschil
De maatschappij verleent geen rechtsbijstand (de maatschappij verstrekt wel advies) in kwesties welke die verband houden met, of voortvloeien uit het geschil (of geschillen) zoals door verzekerde is aangegeven bij het aangaan van deze verzekering.
De maatschappij verleent daarnaast geen rechtsbijstand in geschillen waarvan is nagelaten deze op het aanvraagformulier te vermelden.”
- 3.2. Consument en haar ex-echtgenoot zijn in 2003 gescheiden. Over de door de ex-echtgenoot aan Consument te betalen partneralimentatie is een geschil gerezen. In dit geschil heeft de Rechtbank Rotterdam op 6 december 2010 uitspraak gedaan waartegen de ex-echtgenoot hoger beroep heeft ingesteld. Bij beschikking van 26 oktober 2011 heeft het Hof Den Haag bepaald dat de ex-echtgenoot met ingang van 1 december 2007 geen verplichting meer heeft tot betaling van een uitkering tot levensonderhoud aan Consument en dat Consument de ontvangen partneralimentatie aan de ex-echtgenoot dient terug te betalen omdat zij vanaf die datum geacht werd samen te leven met haar partner als waren zij gehuwd. De ex-echtgenoot heeft Consument gedurende langere tijd door onderzoeksbureaus laten observeren om aan te tonen dat Consument met haar partner in vorenbedoelde zin samenleeft. Het hof heeft bepaald dat Consument de kosten van de onderzoeksbureaus aan de ex-echtgenoot dient te vergoeden.
- 3.3. Bij brief van 18 december 2013 heeft de ex-echtgenoot van Consument haar bericht dat haar schuld aan hem € 75.274,65 bedraagt. Hij heeft haar meegedeeld dat wanneer het bedrag niet vóór 15 januari 2014 op zijn rekening staat, hij de schuld aan een derde, anders dan een deurwaarderskantoor, zal verkopen en dat de consequenties daarvan voor Consument zijn. De ex-echtgenoot vordert daarmee de aan hem door het Hof Den Haag toegewezen vordering.
- 3.4. Consument heeft, naar aanleiding van de brief van haar ex-echtgenoot van 18 december 2013, op 20 december 2013 een verzoek om rechtsbijstand gedaan bij Aangeslotene. Zij heeft bij melding van de zaak onder meer meegedeeld: *“De DAS moet weten vanaf 2004 wordt ik door dezelfde man gestalkt vele proces-verbaal aangiftes zijn bij de politie vanaf 2004 bekend ook heeft hij mij in 2006 ernstig lichamelijk mishandeld (...)”*. Consument heeft Aangeslotene op 30 december 2013 aanvullende informatie over het geschil verstrekt en Aangeslotene verzocht om te bewerkstelligen dat de ex-echtgenoot iedere vorm van stalken jegens haar en haar dochter staakt. Zij schrijft onder meer dat in het verleden verschillende advocaten namens haar de ex-echtgenoot hebben verzocht uit haar buurt te blijven en verder *“o.a. in 2006 heeft ex mij zeer ernstig lichamelijk mishandeld. Er zijn vier proces-verbaal aangiftes en vele meldingen betrekking op [de ex-echtgenoot] bij de politie bekend”, Vanaf 2007 tot 2011 vier jaar lang keek ex door de ogen van particuliere recherchebureaus naar mij en mijn dochter. Feitelijk stalkte ex vier jaar lang wettelijk veilig” en “Al tien jaar lang heb ik last van een psychopaat een gestoorde ex-man. Feitelijk al langer al in het huwelijk.”*

Aangeslotene heeft het verzoek om rechtsbijstand bij brief van 7 januari 2014 afgewezen met een beroep op de uitsluiting op het polisblad voor bekende of bestaande geschillen.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene haar verzoek om rechtsbijstand bij het verkrijgen van een straat- en contactverbod tegen haar ex-echtgenoot in behandeling neemt. Zij vordert verder uitbesteding van de behandeling van haar geschillen aan een advocaat met vergoeding van de kosten door Aangeslotene.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Consument werd voor het eerst bedreigd door haar ex-echtgenoot met zijn brief van 18 december 2013. Het geschil bestond dus niet voor ingangsdatum van de verzekering. Consument heeft in het verleden aangifte gedaan tegen haar man vanwege stalking en mishandeling maar dit heeft niet geleid tot procedures.
 - Aangeslotene is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Zij heeft, anders dan met Consument was afgesproken, de opdracht tot beoordeling van de observatierapporten die haar ex-echtgenoot heeft laten opmaken niet gegeven aan de voorzitter van een onafhankelijke deskundige branchevereniging maar aan een recherchebureau. De behandelaar heeft niet uitgezocht of de persoon aan wie zij de opdracht heeft verstrekt, daadwerkelijk de voorzitter van de branchevereniging was. Dit bleek niet het geval zodat de behandelaar de opdracht niet aan die onderzoeker had mogen verstrekken nu hij niet onafhankelijk was. Aangeslotene heeft de zaak behandeld op basis van een incompleet dossier omdat zij niet de beschikking had over alle observatierapporten van de onderzoeksbureaus. Aangeslotene heeft Consument de concept-rapportage niet willen toesturen en haar daardoor buitengesloten.
 - De definitieve rapportage van deze deskundige is tot stand gekomen op basis van door de rechtsbijstandverzekeraar van haar partner aangebrachte wijzigingen in de concept-rapportage. De behandelaar heeft deze wijzigingen en de verschillen tussen de concept-rapportage en de definitieve rapportage niet aan Consument toegelicht en haar niet meegedeeld door wie die wijzigingen op de concept-rapportage zijn aangebracht. Het is Consument daarna gebleken dat de behandelaar die de zaak namens haar partner heeft behandeld de wijzigingen heeft aangebracht en belangrijke delen uit het rapport heeft laten verwijderen. Deze behandelaar heeft derhalve onrechtmatig jegens Consument gehandeld. Aangeslotene heeft haar verzoek om rechtsbijstand in een juridische actie tegen de rechtsbijstandverzekeraar van haar partner ten onrechte afgewezen.
 - Aangeslotene heeft ten onrechte het standpunt ingenomen dat de vordering van Consument op de onderzoeksbureaus slechts beperkt haalbaar is. Door haar houding stagneert de zaak waardoor de schade van Consument oploopt. Voor deze schade is Aangeslotene aansprakelijk.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
 - Het verzoek om rechtsbijstand in het vorderen van een straat- en contactverbod tegen de ex-echtgenoot is van dekking uitgesloten nu dit voortvloeit uit, althans verband houdt met, een reeds bestaand geschil met de ex-echtgenoot. Reeds voor de ingangsdatum van de verzekering gold al een straat-/contactverbod tegen de ex-echtgenoot. De vordering van de ex-echtgenoot, waarnaar hij verwijst in zijn brief van 18 december 2013, is ontstaan

voor ingangsdatum van de verzekering nu de rechtbank over deze vordering al had geoordeeld op 26 maart 2009.

- Consument is bij het sluiten van de verzekering bij brief geïnformeerd over de toepasselijke clause en ook in een folder staat dat schades of conflicten die bij het sluiten van de verzekering al bestonden of waren te verwachten niet gedekt zijn. Consument heeft kennelijk geen aanleiding gezien nader te overleggen met Aangeslotene en niet gebruik gemaakt van de mogelijkheid binnen drie weken na het sluiten van de verzekering aan te geven dat zij met de clause niet akkoord was.
- Op grond van de voorwaarden bepaalt Aangeslotene welke deskundige wordt ingeschakeld. In dit geval heeft de behandelaar de keuze van Consument gevolgd. Consument was het met het inschakelen van deze deskundige eens.
- De conceptrapportage van de deskundige voldeed niet omdat de deskundige zich niet heeft gehouden aan en beperkt tot de opdracht en als niet-jurist wel juridische kwalificaties aan zijn bevindingen had gegeven. De behandelaar heeft daarom gevraagd de rapportage bij te stellen; dit kan niet als manipulatie worden aangemerkt.
- Consument kan het standpunt van de behandelaar naar aanleiding van het deskundigenrapport laten toetsen door toepassing van de geschillenregeling. Van deze mogelijkheid heeft zij geen gebruik gemaakt.
- Consument heeft geen recht op uitbesteding van haar zaak aan een advocaat nu geen sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure.
- De schade die Consument stelt te hebben geleden is het gevolg van de geschillen tussen haar en haar ex-echtgenoot en niet van enig handelen of nalaten van Aangeslotene. Aangeslotene is voor deze schade niet aansprakelijk.

5. Beoordeling

- 5.1. De vordering van Consument valt uiteen in drie onderdelen. Consument klaagt over de afwijzing van haar verzoek om dekking in het geschil met haar ex-echtgenoot naar aanleiding van zijn brief van 18 december 2013, over de wijze waarop de behandelaar de zaak tegen de onderzoeksbureaus heeft behandeld en over de beoordeling van de haalbaarheid van de zaak tegen de rechtsbijstandsverzekeraar van haar partner. Ter zitting zijn partijen overeengekomen dat toepassing zal worden gegeven aan de geschillenregeling van artikel 10 van de voorwaarden en een advocaat advies zal uitbrengen over de haalbaarheid van de zaken tegen de onderzoeksbureaus en tegen de rechtsbijstandverzekeraar van de partner van Consument. De afspraken tussen partijen zijn vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst die door partijen tijdens de mondelinge behandeling is ondertekend. Consument heeft haar vordering in zoverre ingetrokken zodat de Commissie zich daarover niet hoeft uit te laten.
- 5.2. De Commissie staat thans alleen nog voor de vraag of Aangeslotene zich met recht op de uitsluitingsclause heeft beroepen. Deze vraag beantwoordt de Commissie in bevestigende zin. De brief van 18 december 2013, die voor Consument de aanleiding was om een beroep op Aangeslotene te doen, houdt onmiskenbaar verband met de geschillen die Consument bij het aangaan van de verzekering heeft aangegeven. Het ging tussen Consument en haar ex-echtgenoot immers steeds om geschillen die een gevolg waren van hun echtscheiding en die verband houden met het door Consument genoemde “verzoek Straat/Contact verbod M.B. tot mijn ex-man”. Hieraan doet niet af dat de aangiften van

Consument tegen haar ex-echtgenoot en de zaken die haar vorige rechtsbijstandverzekeraar tegen de ex-echtgenoot in behandeling heeft genomen, niet hebben geleid tot een gerechtelijke procedure. Uit het bovenstaande vloeit reeds voort dat de stelling van Consument dat haar ex-echtgenoot met de brief van 18 december 2013 voor het eerst een bedreiging jegens haar heeft geuit zodat dit als een nieuw feit moet worden aangemerkt, haar niet kan baten.

- 5.3. Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument, voor zover deze niet door haar is ingetrokken zoals vermeld onder 5.1, moet worden afgewezen.

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