

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-216
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en mr. A.M.T. Wigger en mr.
S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 29 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Uitvoering rechtsbijstand. Consument heeft Verzekeraar op 10 november 2011 de vraag voorgelegd of zij in aanmerking komt voor compensatie in verband met haar hypothecaire leningen bij DSB Bank. Op 14 maart 2013 hebben de curatoren in het faillissement van DSB Bank Consument een aanbod gedaan voor poliscompensatie. Op advies van Verzekeraar heeft Consument dat aanbod geaccepteerd. Consument stelt dat Verzekeraar haar onvolledig heeft geïnformeerd over de waarde van het compensatievoorstel en haar belangen onvoldoende heeft behartigd. De Commissie oordeelt dat anders dan Consument meent het aanbod van curatoren niet een compensatie voor de op haar beleggingsverzekering ingehouden kosten of premies betrof, maar het ging om een compensatie in verband met de provisie voor de in combinatie met haar hypothecaire geldleningen afgesloten verzekeringen. Dat en waarom het advies de daarvoor aangeboden compensatie te accepteren onjuist zou zijn geweest heeft Consument niet onderbouwd. Consument heeft niet aannemelijk kunnen maken dat zij financieel nadeel heeft geleden en evenmin dat Verzekeraar in voor haar negatieve zin betrokken is geweest bij de afwijzing van het verzoek. De Commissie komt tot de slotsom dat Verzekeraar in de uitvoering van de rechtsbijstand niet tekort is geschoten. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- Het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 20 april 2016;
- De repliek van Consument d.d. 2 mei 2016;
- De dupliek van Verzekeraar d.d. 27 mei 2016;
- De reactie daarop van Consument d.d. 28 juni 2016;
- De verklaring van Consument met de keuze voor bindend advies d.d. 1 november 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft Verzekeraar op 10 november 2011 de vraag voorgelegd of zij in aanmerking komt voor compensatie in verband met haar hypothecaire leningen bij DSB Bank.
- 2.2 Op 14 maart 2013 hebben de curatoren in het faillissement van DSB Bank Consument een aanbod gedaan voor poliscompensatie van €12.285,00. Voor een beleggingsverzekering met polisnummer [001] heeft Consument een compensatievoorstel ontvangen voor een bedrag van €10.947,72 en voor een beleggingsverzekering met polisnummer [002] een compensatievoorstel voor een bedrag van €1.336,98. Consument heeft dit aanbod op advies van Verzekeraar geaccepteerd en op 12 april 2013 voor akkoord ondertekend. Het compensatiebedrag is verrekend met de hypotheek nr. [003].
- 2.3 Op 22 mei 2013 is aan Consument bevestigd dat het bedrag was verrekend met de aflosvrije hypotheek met het hoogste uitstaande saldo [nr. 003].
- 2.4 Het verzoek dat Verzekeraar namens Consument op 22 oktober 2013 had ingediend om het compensatiebedrag alsnog te verrekenen met de levenhypotheek is op 4 november 2013 afgewezen.
- 2.5 Consument heeft Verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de schade die door een vermeend onjuist advies van de behandelaar zou zijn ontstaan. Het verzoek om vergoeding van een bedrag van €20.000,00 is op 15 januari 2016 afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert compensatie door Verzekeraar van de schade die is gesteld op een bedrag van €21.671,00. Dit is het verschil tussen het aanvankelijk becijferde eindrendement/doelkapitaal op basis van een voorbeeldrendement van 8% van €55.000,00 en het eindrendement dat in november 2015 is berekend op basis van 4% voorbeeldrendement van €33.329,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Consument voert hiertoe het volgende aan.
 - Het betreft hier een zgn. woekerpolis. Verzekeraar heeft Consument onvolledig geïnformeerd over de waarde van het compensatievoorstel en onvoldoende haar belangen behartigd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is geadviseerd om het compensatievoorstel te accepteren, omdat dit in overeenstemming was met de onderliggende compensatieregeling en de behandelend juridisch specialist geen gronden zag om in een gerechtelijke procedure met meer kans op succes een hogere vergoeding te vorderen.
- Consument kon een voorkeur voor de wijze van verwerking van het compensatiebedrag op het formulier compensatieaanbod aangeven. Zonder keuze zou het compensatiebedrag volgens het Akkoord op Hoofdpijnen van de Compensatieregeling als eerste worden verrekend met de aflosvrije hypotheek. Met de ondertekening van het aanbod is Consument akkoord gegaan met verwerking volgens het Akkoord op Hoofdpijnen. Zij heeft geen keuze kenbaar gemaakt. Voor beide hypothecaire leningen geldt hetzelfde rentepercentage.
- Consument is destijds uitgebreid geïnformeerd over de Compensatieregeling DSB en heeft uiteindelijk met deze regeling ingestemd.
- De Compensatieregeling DSB is door de rechter op 4 november 2014 algemeen verbindend verklaard.
- Het verzoek om rechtsbijstand van Consument zag uitsluitend op de compensatieregeling van DSB. Die compensatieregeling had alleen betrekking op overkreditering en het verplicht afsluiten van aanvullende koopsompolissen. De compensatieregeling behelsde geen compensatie voor woekerpolissen.
- Consument kan desgewenst een beroep doen op haar rechtsbijstandverzekering als zij van mening is dat sprake is van een woekerpolis en de verzekeraar heeft nagelaten om haar een compensatie aan te bieden in verband met de ingehouden kosten, dan wel de compensatie als onvoldoende wordt beoordeeld.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument betreft de vraag of Verzekeraar bij de behandeling van de claim op de rechtsbijstandverzekering van Consument tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en zo ja, of Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De vraag of sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst zal primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en de op die verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden.
- 4.2 Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar ook om te bewijzen, dat Verzekeraar is tekortgeschoten en - indien dat het geval is - dat zij daardoor schade heeft geleden. Het is ook aan Consument om die schade met voldoende concrete gegevens te onderbouwen.
- 4.3 De Commissie komt tot het oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat Verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekerde rechtsbijstand door Consument te adviseren in te stemmen met het compensatievoorstel van de curatoren van DSB Bank.

Anders dan Consument meent betrof het aanbod van curatoren niet een compensatie voor de op haar beleggingsverzekeringen ingehouden kosten of premies, maar ging het om een compensatie in verband met de provisie voor de in combinatie met haar hypothecaire geldleningen afgesloten verzekeringen. Dat en waarom het advies de daarvoor aangeboden compensatie te accepteren onjuist zou zijn geweest heeft Consument niet onderbouwd. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen dat het compensatiebedrag uitsluitend kon worden verrekend met het nog openstaande saldo op de hypothecaire leningen. Aangezien Consument aanvankelijk had nagelaten een keuze kenbaar te maken op welke van de twee leningen zij de verrekening wilde laten toepassen, is het compensatiebedrag overeenkomstig het Akkoord op Hoofdpijnen van de Compensatieregeling verrekend met de aflosvrije hypotheek. Het verzoek dat Verzekeraar daarna namens Consument had ingediend om het compensatiebedrag alsnog te verrekenen met de levenhypotheek is afgewezen. Nu voor beide leningen hetzelfde rentepercentage van toepassing was, heeft Consument niet aannemelijk kunnen maken dat zij hierdoor financieel nadeel heeft geleden en evenmin dat Verzekeraar in voor haar negatieve zin betrokken is geweest bij de afwijzing van het verzoek.

- 4.4 De Commissie komt tot de slotsom dat Verzekeraar in de uitvoering van de rechtsbijstand niet tekort is geschoten. De door Consument geclaimde schade die daaruit zou zijn voortgevloeid is niet onderbouwd. De gevolgen van het verlagen van het voorbeeldrendement van 8% naar 4% kunnen Verzekeraar niet worden toegerekend.
- 4.5 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 derhalve onbesproken blijven.

5. 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 bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.