

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-319 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren,  
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 22 mei 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar gesloten. Consument heeft met Verzekeraar gebeld en gevraagd of haar erfrechtkwestie gedekt was. Dat gesprek heeft Verzekeraar in een e-mail aan Consument bevestigd. In die e-mail heeft Verzekeraar medegedeeld dat nu de rechtsbijstandsverzekering is overgezet, de huidige erfrechtkwestie van Consument wel gedekt is. In die e-mail staat ook dat er voor Consument geen wachttijd geldt voor lopende kwesties. Consument vordert dat Verzekeraar dekking biedt voor haar lopende erfrechtkwestie. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument gerechtvaardigd mogen vertrouwen op de verklaring van Verzekeraar. De vordering wordt toegewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 28 oktober en 2 december 2016;
- de repliek van Consument van 15 december 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 6 januari 2017;
- de aanvulling van Consument van 30 januari, 7 en 14 februari 2017;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering uitbesteed aan een rechtsbijstandstichting [verder: Rechtsbijstandstichting].
- 2.2 Op 29 januari 2016 heeft Consument [naam medewerker Verzekeraar] (verder: Medewerker I) gesproken over een lopende erfrechtkwestie en gevraagd of deze kwestie onder de dekking van haar rechtsbijstandverzekering viel. Diezelfde dag heeft Medewerker I Consument de volgende e-mail gestuurd:

Geachte [naam Consument],

Hierbij stuur ik u ter bevestiging i.v.m. het overzetten van uw rechtsbijstandverzekering. Deze is per 29 januari 2016 overgezet naar ons nieuwe systeem waardoor er nu wel dekking is voor uw huidige kwestie, namelijk een erfrecht kwestie. U zult hiervoor een bevestiging krijgen voor zowel het beëindigen voor uw huidige rechtsbijstand en ook een bevestiging voor uw nieuwe rechtsbijstand. Voor u geldt natuurlijk dat er geen wachttijd is voor lopende kwesties.

Voor uw huidige rechtsbijstand zult u daarom een kleine terugbetaling ontvangen en voor uw nieuwe rechtsbijstand ontvangt u een acceptgiro.

Ik hoop u zo goed mogelijk geholpen te hebben en mochten er nog eventuele vragen komen horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,

[naam Medewerker I]  
Desk-accountmanager

- 2.3 Na bovenstaande e-mail heeft Rechtsbijstandstichting Consument op 29 januari 2016 gemeld dat haar erfrecht kwestie niet gedekt was omdat het geschil al voor de omzetting van de rechtsbijstandverzekering was ontstaan.
- 2.4 Vervolgens heeft Consument diezelfde dag wederom met Verzekeraar gebeld en gevraagd of zij nogmaals met Medewerker I kon spreken. Waarna zij diezelfde dag niet met Medewerker I heeft gesproken maar is teruggebeld door [naam medewerker Verzekeraar], werkzaam op de afdeling Klantcontact (verder Medewerker II). Na dit gesprek heeft Medewerker II de zaak van Consument naar de afdeling Klachtenmanagement doorgezet.
- 2.5 Verzekeraar heeft geen dekking verleend voor de erfrecht kwestie van Consument.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar zich houdt aan zijn toezegging zoals in de onder 2.2 geciteerde e-mail is vastgelegd.

*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 verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
  - Consument mocht vertrouwen op de schriftelijke toezegging van Medewerker I, een desk-accountmanager bij Verzekeraar, die hij op 29 januari 2016 heeft gedaan. Namelijk dat Verzekeraar Consument dekking verleent voor de met Medewerker I besproken erfrecht kwestie.

- Consument is op 29 januari 2016 niet door Medewerker II of een andere medewerker van Verzekeraar geïnformeerd dat de toezegging van Medewerker I ten onrechte was gedaan. De gespreksnotitie van Verzekeraar over het gesprek van Consument met Medewerker II klopt op dit punt niet.
- Medewerker II heeft zich ook niet aan haar toezegging gehouden dat zij aan de directie zou voorleggen of de door Medewerker I gedane toezegging al dan niet zou worden nagekomen. In plaats daarvan is de zaak als klacht doorgestuurd naar het Klachtenmanagement. Volgens de door Verzekeraar opgestelde regels dient een en ander eerst te worden afgehandeld door de betreffende afdeling. Zulks heeft Verzekeraar verzuimd.
- Volgens het Klachtenmanagement van Verzekeraar kon er telefonisch contact met hen worden opgenomen maar dit is ondanks vele pogingen niet mogelijk gebleken.
- Het Klachtenmanagement stelt ten onrechte dat Consument eerder contact heeft opgenomen om te vragen of erfrechtkwesities gedekt zijn. Consument heeft deze vraag voor het eerst op 29 januari 2016 aan Verzekeraar gesteld. Ook [naam medewerker] (verder: Medewerker III) heeft op 29 januari 2016, nog voor de toezegging van Medewerker I, gezegd dat de rechtsbijstandsverzekering dekking biedt voor erfrechtkwesities.
- Het Klachtenmanagement heeft essentiële feiten en gebeurtenissen niet meegenomen in haar onderzoek.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Medewerker I heeft zijn onjuiste toezegging aansluitend aan het telefoongesprek van 29 januari 2016 bevestigd per e-mail. Consument is door Rechtsbijstandstichting direct na die e-mail geïnformeerd dat die toezegging ten onrechte was gedaan. Ook heeft Medewerker II diezelfde dag nog aan Consument bevestigd dat geen dekking zou worden verleend zoals uit de gespreksnotitie blijkt.
- De rechtsbijstandsverzekering van Consument is per 29 januari 2016 gewijzigd waardoor vanaf het moment van wijziging erfrechtkwesities gedekt zijn. Voor reeds bestaande kwesities zoals de erfrechtkwesitie die Consument in 2015 had gemeld geldt geen dekking. De kwesitie van Consument is immers ontstaan vóórdat de verzekering is omgezet. Voor de omzetting was Consument niet verzekerd voor erfrechtkwesities. Het naderhand wijzigen van de rechtsbijstandsverzekering maakt niet dat met terugwerkende kracht dekking wordt geboden voor zaken die al vóór de wijziging zijn ontstaan. Rechtsbijstandstichting heeft aan Consument op 3 juni en 17 december 2015 gemeld dat zij niet is verzekerd voor erfrechtkwesities.
- Het is niet redelijk om na de aanvankelijke afwijzing van dekking in 2015 voor erfrechtkwesities nu vast te houden aan een onjuiste toezegging. Hierbij in ogenschouw nemende dat de onjuiste toezegging direct – nog dezelfde dag – is gecorrigeerd.
- Verzekeraar biedt zijn verontschuldigen aan voor de omstandigheid dat het Klachtenmanagement kennelijk telefonisch niet bereikt kon worden.
- Een klacht wordt altijd eerst door de betrokken afdeling van Verzekeraar behandeld. Als een verzekerde niet tevreden is met de uitkomst van die behandeling, volgt een herbeoordeling door de afdeling Klachtenmanagement. Verzekeraar heeft zich in het onderhavige geval aan deze werkwijze gehouden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een overeenkomst doordat hij een toezegging aan Consument niet is nagekomen. Bij de beoordeling gaat de Commissie uit van het bepaalde in de volgende artikelen van het Burgerlijk Wetboek (BW):

*Artikel 3:33*

*Een rechtshandeling vereist een op een rechtshandeling gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.*

*Artikel 3:35*

*Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenkomstige wil.*

- 4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de rechtsbijstandsverzekering voor de wijziging geen dekking bood voor erfrechtkwesaties. Daarnaast is tussen partijen niet in geschil dat de gewijzigde rechtsbijstandsverzekering in beginsel geen dekking biedt voor erfrechtkwesaties die voor de wijziging zijn ontstaan. Consument stelt echter dat zij recht heeft op dekking voor de lopende erfrechtkwesatie omdat zij mocht vertrouwen op de toezegging van Verzekeraar dat haar kwesatie gedekt is zoals in de onder 2.2 geciteerde e-mail is verklaard. Verzekeraar is evenwel van mening dat het niet redelijk is als hij gehouden wordt om de ten onrechte gedane toezegging na te komen omdat al in 2015 aan Consument is gecommuniceerd dat zij geen recht heeft op dekking voor erfrechtkwesaties en de (onjuiste) toezegging nog dezelfde dag is gecorrigeerd. De stelling van Verzekeraar komt er in het kort op neer dat Consument niet gerechtvaardigd op de verklaring heeft mogen vertrouwen en dat derhalve geen rechtsgeldige rechtshandeling tot stand is gekomen. Zie art. 3:33 en 3:35 BW.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar telefonisch aan Consument heeft verklaard dat haar lopende erfrechtkwesatie gedekt is en dat de onder 2.2 geciteerde e-mail een bevestiging is van dat gesprek. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij door die verklaring in de veronderstelling was dat haar lopende erfrechtkwesatie zou worden gedekt. In die e-mail staat in niet mis te verstane bewoordingen dat “er nu wel dekking is voor uw huidige kwesatie, namelijk een erfrechtkwesatie” en dat voor Consument “natuurlijk” geen wachttijd geldt voor lopende kwesaties. Dientengevolge is de Commissie van oordeel dat Consument door de onder 2.2 geciteerde e-mail, als bevestiging van de toezegging die haar telefonisch al was gedaan, gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen dat haar lopende erfrechtkwesatie zou worden gedekt. In die e-mail wordt immers geen enkel voorbehoud gemaakt voor de dekking die Consument voor haar lopende erfrechtkwesatie heeft. Dat Rechtsbijstandstichting eerder aan Consument had verklaard dat zij geen recht had op dekking voor erfrechtkwesaties doet hier niet aan af.

Niet Rechtsbijstandstichting maar Verzekeraar is immers de professionele partij die over de dekking gaat zodat op zijn verklaring gerechtvaardigd mag worden vertrouwd. Daarnaast was de rechtsbijstandverzekering van Consument gewijzigd. Temeer heeft Consument gerechtvaardigd op de verklaring van Verzekeraar mogen vertrouwen omdat de telefonische toezegging daarna per e-mail is bevestigd. Ook de omstandigheid dat de toezegging vrijwel direct is gecorrigeerd staat er niet aan in de weg dat Consument op de verklaring van Verzekeraar heeft vertrouwd en gerechtvaardigd mocht vertrouwen.

- 4.4 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Verzekeraar volgens de voorwaarden van de gewijzigde rechtsbijstandverzekering dekking dient te verlenen voor de lopende erfrecht kwestie van Consument. De vordering van Consument wordt derhalve toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument dekking verleent voor haar lopende erfrecht kwestie volgens de voorwaarden van de gewijzigde rechtsbijstandverzekering.

*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](http://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.*