

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-577
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mw. mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 24 augustus 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument doet een beroep op haar verzekering in verband met publicaties door een hondenvereniging over door haar gefokte honden op een website. De verzekeraar schrijft de hondenvereniging aan en beëindigt daarna de bijstandverlening omdat hij geen redelijke kans ziet het door consument gewenste resultaat te bereiken. In overleg met consument wordt de kwestie in het kader van de geschillenregeling voorgelegd aan een externe advocaat. Voordat deze adviseert bespreekt deze de kwestie met consument. De externe advocaat bevestigt daarna in zijn advies het standpunt van verzekeraar. Consument betoogt onder meer dat verzekeraar het geschil onjuist heeft voorgesteld bij de externe advocaat. De Commissie stelt vast dat consument de gelegenheid heeft gehad de zaak van haar kant toe te lichten zodat het advies is gebaseerd op informatie van beide partijen. De vordering van consument wordt grotendeels afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier van 26 augustus 2016;
- de op 29 augustus 2016 door de Commissie ontvangen aanvullende informatie van Consument;
- de e-mails van 30 augustus 2016, 2 september 2016 en 4 september 2016 van Consument;
- de op 14 september 2016, 20 september 2016, 23 september 2016 en 3 oktober 2016 door de Commissie ontvangen aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de op 5 december 2016 gedateerde aanvulling op de repliek van Consument;
- de op 17 januari 2017 en 23 januari 2017 door de Commissie ontvangen aanvullende informatie van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de op 26 april 2017, 28 april 2017 en 1 mei 2017 door de Commissie ontvangen aanvullende informatie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden 07/2011 (hierna: de “AV”).

2.2 In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant- het volgende:

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

(...)

1.3 Rechtsbijstand houdt in:

a. het behartigen van de juridische belangen van de verzekerde die in een geschil betrokken is geraakt. Hieronder wordt verstaan:

- het adviseren van de verzekerde over zijn rechtspositie en over de mogelijkheden het door hem gewenste resultaat te behalen;
- het voeren van verweer tegen (strafrechtelijke) vorderingen;
- het geldend maken van vorderingen of het namens de verzekerde indienen en verdedigen van verzoek- en bezwaarschriften;
- het ten uitvoer leggen van vonnissen, beschikkingen of arbitrale uitspraken.

b. het vergoeden of voorschieten van de kosten van rechtsbijstand, die voortvloeien uit de bovengenoemde activiteiten, zoals nader omschreven in artikel 6.

(...)

Artikel 5 De verlening van de rechtsbijstand

(...)

5.1 De rechtsbijstand wordt verleend door deskundigen in loondienst van DAS, tenzij DAS besluit de verlening van de rechtsbijstand of een deel daarvan over te dragen aan een externe deskundige. Voorzover de deskundige in loondienst van DAS de rechtsbijstand verleent, overlegt DAS met de verzekerde over de wijze van behandeling en informeert hem over de haalbaarheid van het gewenste resultaat.

5.2 Als er geen redelijke kans (meer) is het gewenste resultaat te bereiken, wordt de rechtsbijstandverlening gestaakt.

(...)

Artikel 10 De geschillenregeling

10.1 Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van DAS over de regeling van het geschil waarvoor hij beroep op de verzekering heeft gedaan, dan kan hij DAS schriftelijk verzoeken dit meningsverschil voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze.

10.2 DAS legt dan dit meningsverschil, met alle relevante stukken, voor aan de gekozen advocaat en verzoekt hem zijn oordeel te geven. Desgewenst verwoordt de verzekerde ook zelf nog eens het meningsverschil. Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. De kosten zijn voor rekening van DAS en komen niet ten laste van het verzekerde kostenmaximum.

10.3 De verlening van de rechtsbijstand wordt door DAS voortgezet in overeenstemming met het oordeel van de advocaat, tenzij verzekerde op dat moment te kennen geeft dat hij gebruik wil maken van het bepaalde in lid 5 van dit artikel.

(...)

10.5 Als verzekerde zich niet met het oordeel van de advocaat kan verenigen, kan hij de zaaksbehandeling voor eigen rekening en risico voortzetten. Wordt hij daardoor alsnog geheel of gedeeltelijk in het gelijk gesteld, dan betaalt DAS alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand, overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.

(...)

- 2.3 Consument heeft Verzekeraar verzocht om rechtshulp in een geschil met de [Hondenvereniging] (hierna: de “[Hondenvereniging]”). Consument verweet de [Hondenvereniging] jegens hem onrechtmatig te handelen door publicaties op haar site en in de [Database] op te (doen) nemen over een (erfelijke) aandoening (Patella luxatie, “PL”) waaraan twee door hem gefokte pups zouden lijden. Daarbij zou de [Hondenvereniging] in strijd hebben gehandeld met de toepasselijke statuten en reglementen. Hiernaast zou het bestuur van de [Hondenvereniging] de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote in de registers van de [Hondenvereniging] respectievelijk de [Database] hebben opgenomen. Volgens Consument heeft de [Hondenvereniging] daarbij niet voldaan aan de eisen (waarborgen) uit hoofde van de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: de “WBP”).
- 2.4 Verzekeraar heeft op 20 juli 2015 per brief aan het bestuur van de [Hondenvereniging] geconstateerd dat de diagnose van PL in de [Database] van de twee pups voor één pup is gewijzigd naar hypermobiliteit en de diagnose van de andere pup is verwijderd. Verder heeft Verzekeraar het bestuur van de [Hondenvereniging] gesommeerd de naam van Consument en zijn echtgenote te verwijderen uit alle registers en de [Database]. In dit kader schrijft Verzekeraar onder meer:
- “(....)
Ik verzoek u ervoor zorg te dragen dat de naam van cliënte en haar echtgenoot wordt verwijderd uit al uw registers, zodat dit niet meer te traceren is via Google. Als fokker heeft zij immers nooit toestemming gegeven voor het publiceren van haar gegevens, en ook niet van de gegevens van haar echtgenoot in de [Database].
(...)”
- 2.5 Op 26 november 2015 heeft Verzekeraar per e-mail laten weten dat een juridische actie jegens de [Hondenvereniging] niet zinvol wordt geacht, omdat geen sprake meer is van een (potentiële) onrechtmatige situatie. De behandelaar - mr. K - schrijft onder meer het volgende:
- “(....)
Allereerst bespreken wij al dat het schade-component ontbrak. Reeds om die reden was een juridische actie jegens de vereniging onmogelijk. Voor zover ik van u heb begrepen zijn uw namen nu verwijderd uit de [Database] en is ook de publicatie aangepast. Dat betekent dat er geen (potentiële) onrechtmatige situatie meer is. Om die reden acht ik een juridische actie jegens de vereniging niet zinvol.
(...)
Als u meent dat de bestuurders hun taak niet deugdelijk hebben uitgevoerd als bestuur zelf, dan is dat een intern-verenigingsrechtelijke kwestie, zoals ik al aangaf.

(...)

Bestuurder strafbaar?

U geeft aan dat het publiceren van onjuiste gegevens door het bestuur strafbaar is. Of dat juist is, beoordeelt de Officier van Justitie. Van strafbare delicten kunt u aangifte doen bij de politie.

(...)"

- 2.6 In maart 2016 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld geen kans van slagen te zien in een verzoekschriftprocedure tegen het bestuur van de [Hondenvereniging] met betrekking tot de persoonsgegevens. Op 21 maart 2016 schrijft mr. P per e-mail vervolgens aan Consument:

"(...)

Ten aanzien van uw verzoekschrift procedure het volgende.

Zoals eerder met u besproken, wil ik in verband met de haalbaarheid van een verzoekschrift procedure uw zaak zo snel mogelijk doorsturen naar een advocaat (Geschillenregeling). Ik heb dit eerder, na de overname van het dossier van mevr. [naam voorgaande behandelaar], met u besproken.

(...)"

- 2.7 In een e-mailbericht van 29 maart 2016 schrijft de echtgenote van Consument onder meer het volgende aan het bestuur van de [Hondenvereniging]:

"(...)

De conclusie van het bestuur is dat ik toestemming heb gegeven om de naam van mijzelf en van mijn echtgenoot te vermelden bij mijn nesten in de [Database] op basis van de nestinventarisatieformulieren van de [Hondenvereniging] die ik heb ondertekend ten tijde van de nestinventarisaties door de [Hondenvereniging].

Dit dus de juiste basis is dat mijn naam niet meer wordt verwijderd uit de [Database] volgens het huidige bestuur. Dat dit de basis is van het huidige bestuur om de [Database] niet langer de opdracht te geven voor verwijdering van mijn naam als fokker uit de [Database]. Dat het huidige bestuur mijn naam ook niet meer kan verwijderen en ook niet langer zorg draagt voor verwijdering. (...)

Ik ben van mening dat het formulier niet verstrekt had mogen worden aan de [Database] door de [Hondenvereniging] in het kader van de WBP. Omdat de [Database] los staat van de rasvereniging [Hondenvereniging].

Omdat het bestuur onzorgvuldig is omgegaan met onze namen bij de publicaties PL, en ook onze namen zichtbaar waren via de [Hondenvereniging] website en op overige plaatsen door de [Hondenvereniging] en wij daar ook nooit geen toestemming voor hebben gegeven via de brief van DAS, heeft het bestuur voor afscherming voor Google gekozen. Maar ondanks de toezegging van het huidige bestuur is deze nooit uitgevoerd door het huidige bestuur.

(...)

De verrichte publicaties PL was altijd al een interne verenigingskwestie in mijn ogen en dat blijft het ook ook.

(...)

Door de publicaties PL in de [Database] en hoe het bestuur heeft gehandeld, zijn de bloedlijnen besmet en onze namen. Kort samengevat, het bestuur van de [Hondenvereniging] heeft door haar handelen en verrichten van de publicaties PL, die al onrechtmatig waren, ook nog onrechtmatig gehandeld op basis van bovenstaande laster voor onze namen.

(...)"

2.8 In het kader van de geschillenregeling van de Verzekeraar is de kwestie voorgelegd aan mr. [X] van [naam] advocaten. Op 20 april 2016 heeft Consument op diens kantoor een gesprek gehad met mr. [X].

2.9 In zijn advies van 26 april 2016 schrijft mr. [X] onder meer het volgende:

“(....)

Om misverstanden te voorkomen bevestig ik nogmaals dat ik derhalve niet ben ingeschakeld om het dossier verder te behandelen. De vraag die mij is voorgelegd betreft het feit dat allereerst in de [Database] een verkeerde diagnose is opgenomen bij door u gefokte honden, terwijl daar ook, in uw hoedanigheid als fokker, uw NAW gegevens waren opgenomen. DAS heeft mij aangegeven dat uw eis is dat u uit alle registers wordt verwijderd, maar dat het bestuur daar niet aan meewerkt, zodat DAS in een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank de gegevens van uw en uw echtgenoot uit de database van de vereniging verwijderd moet zien te krijgen. DAS heeft aangegeven dat juridisch niet haalbaar te vinden en heeft mij derhalve verzocht te beoordelen of dit standpunt juist is.

Tijdens ons gesprek hier op kantoor heeft u echter aangegeven dat de [Database] inmiddels zodanig is aangepast dat voornoemde eis niet meer actueel is. Wat u wel wil is dat de betrokken bestuursleden en in het bijzonder mevrouw [naam bestuurslid], verantwoordelijk worden gesteld voor hun, in uw ogen onrechtmatig handelen c.q. handelen in strijd met de statuten, met als ultieme sanctie ontzetting uit het lidmaatschap van de [Hondenvereniging] (hierna: de “vereniging”).

Ik stel hiermee dan ook vast dat een oordeel zoals door DAS aan mij is voorgelegd eigenlijk niet meer opportuun is. Desalniettemin spraken wij af dat ik hetgeen u thans nog wil bereiken nog tegen het (juridisch) licht zou houden.

(....)”

Wat betreft het afzetten van het betreffende bestuurslid bespreekt mr. [X] welke mogelijkheden Consument binnen de vereniging heeft. Hij beëindigt zijn advies met het volgende:

“(....)

Zoals aangegeven ga ik met voorgaande mijn opdracht te buiten, maar hoop ik u tezamen met hetgeen wij in onze bespreking hebben doorgenomen, in ieder geval enkele handvatten te hebben gegeven om binnen de vereniging de volgende stap te kunnen zetten. Hoewel ik mij kan voorstellen dat u daarbij hulp wenst, meen ik dat dit een weg is dat u als verenigingslid zelf kunt en moet bewandelen en ik zie in ieder geval geen procesrechtelijke mogelijkheden die rechtsbijstand verplichten.

(....)”

2.10 Naar aanleiding van de reactie van Consument op het advies antwoordt mr. [X] het volgende:

“(....)

Zoals tijdens ons gesprek hier op kantoor, dat mijns inziens prettig is verlopen, heb ik geprobeerd duidelijk te maken dat het voor mij, om een juridisch oordeel te kunnen vellen over de vraag die is voorgelegd, van groot belang is om te weten wat er nog speelt en wat u nu wil bereiken waarvan DAS heeft gezegd dat dat niet haalbaar is. Die vraag heb ik meerdere malen gesteld en uiteindelijk zijn wij tot een eenduidige actie gekomen, zoals opgenomen in mijn advies, welke actie ik naar eer en geweten heb getoetst.

In het kader van de geschillenregeling is mijn opdracht daarmee ten einde. Bovendien begrijp ik op een aantal punten die u nu aanhaalt niet waarop u doelt en geeft u van een aantal zaken aan dat ik die verkeerd weergeef, maar heb ik bijvoorbeeld letterlijk aangegeven dat de vereniging zich op het standpunt heeft gesteld dat uw kwestie iets is tussen u en de pupkoper.

Het spijt mij zeer dat u mijn standpunt(en) niet volgt en op een aantal punten niet begrijpt, maar het maakt mijn standpunt niet anders.

Ik zal overgaan tot sluiting van het dossier.
(...)"

- 2.11 Consument heeft op 5 augustus 2016 een klacht ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft per brief op 29 augustus 2016 laten weten geen kosten te vergoeden, dan wel verdere actie te ondernemen.
- 2.12 De echtgenote van Consument heeft bij een op 22 juli 2016 bij de Rechtbank Den Haag ingekomen verzoekschrift de Rechtbank onder meer verzocht de [Hondenvereniging] te gelasten de persoonsgegevens van Consument en haar te verwijderen bij de [Hondenvereniging] en de [Database]. De Rechtbank stelt in haar beschikking van 2 februari 2017 vast dat het verzoek tot verwijdering is gebaseerd op artikel 46 WBP. De Rechtbank beschouwt een e-mailbericht van 5 maart 2016 van de [Hondenvereniging] aan verzoekster waarin wordt geschreven dat de gegevens van verzoekster en haar echtgenoot conform het nestinventarisatieformulier zijn gemeld bij de [Database], dat verzoekster daar toestemming voor heeft gegeven en dat de [Hondenvereniging] zich houdt aan de regels van de WBP, als een weigering in de zin van artikel 36 WBP. Aangezien het verzoekschrift pas op 22 juli 2016 bij de Rechtbank is ontvangen, is volgens de Rechtbank de termijn van artikel 46 WBP overschreden en wordt het verzoek niet-ontvankelijk verklaard.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van een bedrag van € 8.000,-. Dit bedrag is het totaal van (i) de kosten van de door Consument ingeschakelde advocaat omdat Verzekeraar weigerde de betreffende werkzaamheden uit te voeren en (ii) de vergoeding voor de eigen tijd en de kosten die Consument in het behartigen van zijn zaak heeft moeten steken. Consument vordert verder dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding van de kosten van het indienen van een klacht bij de Raad van Beheer op Kynologisch Gebied in Nederland (hierna: de "RvB") en de kosten van de procedure bij de geschillencommissie van de RvB. Ten slotte heeft de echtgenote van Consument om gezondheidsredenen, Consument weer lid moeten laten worden zodat hij namens haar het woord kan doen bij de volgende ALV. Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden de kosten van dat (vernieuwde) lidmaatschap te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering en de daarop toepasselijke AV. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De persoonsgegevens van de echtgenote (de fokster en nog steeds lid van de [Hondenvereniging]) van Consument zijn nog steeds niet verwijderd uit de registers van de [Hondenvereniging] en de [Database]. Ook de afscherming voor Google is nog niet uitgevoerd. Verzekeraar moet zijn werkzaamheden voortzetten op grond van artikel 3 AV;
- Verzekeraar heeft ten onrechte nagelaten om zich in december 2015 tot de rechter te wenden om de bestuursleden van de [Hondenvereniging] te doen ontslaan respectievelijk de rechter te laten oordelen of de [Hondenvereniging] bij de publicaties in strijd met de WBP heeft gehandeld. Door de weigering van Verzekeraar om Consument bij te staan bij de civiele rechter in de procedure op grond van artikel 46 WBP is de termijn verlopen en is Consument door de rechter niet-ontvankelijk verklaard;
- Verzekeraar weigerde Consument bij te staan in een procedure bij de RvB. Zonder bijstand van Verzekeraar heeft Consument zich inzake de handelwijze van het bestuur van de [Hondenvereniging] tot de RvB gewend. De RvB heeft de zaak echter niet willen voorleggen aan het Tuchtcollege omdat Consument de kosten van behandeling niet had betaald. Consument werd verwezen naar de geschillencommissie van de RvB. Toen die geschillencommissie Consument in de gelegenheid stelde om verzet bij de RvB aan te tekenen tegen diens eerdere beslissing heeft Verzekeraar geweigerd daarbij bijstand te verlenen. In zijn repliek meldt Consument dat de geschillencommissie op 29 november 2016 heeft uitgesproken dat de publicaties in de [Database] onrechtmatig waren;
- Het bestuur van de [Hondenvereniging] heeft over twee pups van Consument informatie doen publiceren in de [Database] waaruit bleek dat deze aan PL leden. Dit gebeurde volgens Consument in strijd met de toepasselijke regels (statuten en reglementen) en zonder dat er een overeenkomstige verklaring van een dierenarts aanwezig was. De Algemene Ledenvergadering (Hierna: de “ALV”) heeft (een lid c.q. leden van) het bestuur herkozen en daarmee hun handelen goedgekeurd. Verzekeraar weigerde dat besluit van de ALV aan te vechten;
- Verzekeraar heeft ten onrechte geoordeeld dat bij de publicaties door de [Hondenvereniging] sprake is van vrijheid van meningsuiting waartegen niet kan worden opgetreden. Verzekeraar heeft nog nooit getoetst of door de publicaties door de [Hondenvereniging] en in de [Database] sprake was van onrechtmatig handelen c.q. laster;
- Het was Consument niet duidelijk dat mr. [X] is ingeschakeld in het kader van de geschillenregeling. De behandelaar van Verzekeraar, - mr. P - heeft nooit mondeling de geschillenregeling met Consument besproken;
- Verzekeraar heeft in het kader van de geschillenregeling een onjuiste beschrijving van het geschil aan mr. [X] voorgelegd, namelijk alleen beperkt tot de vraag hoe de naam van Consument uit de [Database] kon worden verwijderd waarbij ten onrechte werd

aangegeven dat de [Database] een databank van de [ondenvereniging] zou zijn. Mr. [X] heeft ook ten onrechte geschreven dat de NAW gegevens van Consument en zijn echtgenote uit de [Database] en de registers van de [Hondenvereniging] zijn verwijderd. Dat is niet gebeurd. Consument wilde ook een advies van mr. [X] over de kwesties vrijheid van meningsuiting, onrechtmatig respectievelijk strafbaar handelen door het bestuur van de [Hondenvereniging], procedure bij de RvB en het handelen van het bestuur van de [Hondenvereniging] in relatie tot de WBP. Verzekeraar weigert ten onrechte om het geschil in volle omvang opnieuw in het kader van de geschillenregeling aan een advocaat voor te leggen;

- Consument stelt tevens dat de stelling van mr. [X] en Verzekeraar dat de ALV het bestuur kan ontzetten niet juist is. Op grond van de statuten van de [Hondenvereniging] en de wet is dat een taak van het bestuur. Consument wijst er verder op dat hij geen lid meer is van de [Hondenvereniging] en derhalve ook geen spreekrecht heeft op de ALV;
- Verzekeraar heeft nagelaten Consument te voorzien van een brief waarmee hij de ALV kon informeren over het feit dat het bestuur wel degelijk partij was in het geschil met Consument;
- Verzekeraar heeft in februari 2015 ten onrechte een nieuw dossier aangemaakt en Consument daarvoor €75,- in rekening gebracht.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Hij stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- Consument heeft op 2 februari 2015 verzocht om rechtsbijstand omdat de koper van de door Consument verkochte pups onjuiste informatie op een website zou hebben vermeld. Consument stelde dat de [Hondenvereniging] verantwoordelijk was voor deze website maar uit de door de behandelaar (destijds mr. K) ontvangen informatie bleek dat de [Hondenvereniging] al in augustus 2014 had gemeld niet de opdrachtgever te zijn geweest van de onjuiste informatie. Op 17 februari 2015 heeft mr. K Consument uiteengezet welke grenzen er bestaan aan de vrijheid van meningsuiting. Consument is toen zelf met het bestuur van de [Hondenvereniging] gaan praten. Op 9 maart 2015 liet Consument weten dat het gesprek goed was gegaan en dat er geen onjuiste informatie op de website stond. Eind juni 2015 wilde Consument het bestuur van de [Hondenvereniging] aansprakelijk stellen hetgeen heeft geleid tot de brief van Verzekeraar van 20 juli 2015. Op 25 november 2015 begreep Verzekeraar van Consument dat de gegevens waren verwijderd uit de database. In een e-mailbericht van 26 november 2015 heeft mr. K vervolgens Consument zijn juridische positie geschetst. Hierin is vermeld dat zij geen redelijke kans op succes aanwezig achtte. Toen Consument een verzoekschriftprocedure wilde starten is de zaak overgedragen aan mr. P. Ook mr. P achtte geen redelijke kans op succes aanwezig. Vervolgens is in het kader van de geschillenregeling in overleg met Consument mr. [X] gevraagd een oordeel te geven. Mr. [X] heeft met Consument gesproken en een mondelinge toelichting gevraagd.

Op 26 april 2016 heeft mr. [X] zijn advies gegeven met op 28 april 2016 nog een toelichting aan Consument. Op basis van het advies van mr. [X] was voor Verzekeraar geen verdere taak weggelegd;

- Verzekeraar wijst erop dat in het kader van de geschillenregeling mr. [X] voor de Verzekeraar bindend heeft geoordeeld. In dat advies is uitdrukkelijk en na overleg met Consument vermeld dat het verzoek om verwijdering van informatie uit de registers niet meer relevant was. Voor wat betreft de wens van Consument tot het ondernemen van actie tegen het bestuur van de [Hondenvereniging] heeft mr. [X] geoordeeld dat dit een taak was voor de ALV. Een besluit van de ALV kan marginaal getoetst worden maar dit leidt zelden tot een gunstig resultaat;
- Verzekeraar stelt dat Consument de zaak zelf kan voortzetten. Bij succes daarin zal hij de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand alsnog vergoeden;
- Verzekeraar heeft Consument terecht een nieuwe bijdrage van €75,- in rekening gebracht. Eerder was er een procedure met een koper van een pup. Daarna ontstond de kwestie van de persoonsgegevens;
- De vordering van Consument tot vergoeding van de eigen tijd en de kosten is niet gespecificeerd. De AV geven geen grondslag tot vergoeding hiervan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.
- 4.2 De Commissie stelt het volgende vast: Consument heeft een beroep op rechtsbijstand gedaan in verband met twee publicaties in de [Database] waarbij ten onrechte is vermeld dat door Consument gefokte pups aan PL zouden lijden. Verder waren de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote opgenomen in de registers van de [Hondenvereniging] en in de [Database].
- 4.2.1 In het kader van het verlenen van rechtsbijstand heeft Verzekeraar op 20 juli 2015 het bestuur van de [Hondenvereniging] aangeschreven. Op dat moment was de [Database] in die zin al aangepast dat de diagnose van PL voor één pup was gewijzigd in hypermobiliteit en de diagnose van PL van de andere pup was verwijderd. Hiervan uitgaande heeft Verzekeraar de [Hondenvereniging] gesommeerd de persoonsgegevens van Consument en zijn echtgenote uit de registers van de [Hondenvereniging] respectievelijk de [Database] te (doen) verwijderen.
- 4.2.2 Op vragen van Consument over mogelijke acties tegen het bestuur van de [Hondenvereniging] bij (i) de RvB over de publicaties in de [Database], de vraag of het bestuur daarbij betrokken was en de vraag of sprake was van handelen in strijd met de statuten van de [Hondenvereniging] en (ii) de rechter op grond van handelen in strijd met de WBP heeft Verzekeraar vervolgens op diverse momenten aangegeven geen redelijke kans op het bereiken van het gewenste resultaat te zien (artikel 5.2 AV). Dit blijkt onder meer uit de onder 2.5 en 2.6 weergegeven feiten.

Eerder schreef mr. K Consument in een e-mailbericht van 3 augustus 2015 onvoldoende mogelijkheden te zien om verdere juridische stappen te nemen. In dat e-mailbericht wordt Consument ook op de geschillenregeling gewezen. Verder blijkt dit uit de volgende passage uit de op 2 december 2016 door de Commissie ontvangen repliek van Consument:“Voor WBP en een procedure tegen de onrechtmatige publicaties en het bestuur aanwijzen als partij geen redelijke kans van slagen heeft [naam behandelaar Verzekeraar] in 22 minuten beoordeeld en het gehele dossier gelezen?”...

- 4.2.3 Aangezien Consument het oneens was met de zienswijze van Verzekeraar is het geschil in het kader van de geschillenregeling (artikel 10 AV) voorgelegd aan mr. [X]. Op 20 april 2016 heeft Consument op het kantoor van mr. [X] met hem het geschil besproken.
- 4.2.4 Op 26 april 2016 heeft mr. [X] zijn advies uitgebracht (zie 2.9). Op grond van dat advies heeft Verzekeraar zijn standpunt om Consument geen (verdere) rechtsbijstand te verlenen, gehandhaafd.
- 4.3 Op grond van de door partijen ingebrachte stukken is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar, uitgaande van de door hem aan Consument gegeven uitleg, in redelijkheid tot het oordeel heeft kunnen komen dat de door Consument gewenste acties tegen het bestuur van de [Hondenvereniging] geen redelijke kans boden op het bereiken van het door Consument gewenste resultaat. De Commissie wijst in dit kader met name op het e-mailbericht van 26 november 2016 van mr. K aan de echtgenote van Consument waarin uitvoerig uiteen wordt gezet dat (i) uitgangspunt is dat men vrij is om uitingen op het internet te plaatsen, (ii) dat het publiceren van onjuiste feiten onder omstandigheden onrechtmatig kan zijn maar dat -kort gezegd- de schadecomponent ontbrak en (iii) dat indien een bestuur haar taak niet deugdelijk heeft uitgevoerd, dat een intern-verenigingsrechtelijke kwestie is waarbij de ALV dient te corrigeren.
- 4.4 Consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld om gebruik te maken van de geschillenregeling. Verzekeraar heeft hiermee op juiste wijze uitvoering aan de toepasselijke AV gegeven. De Commissie merkt hierbij het volgende op: uit de stukken blijkt dat Consument in een e-mailbericht van 3 augustus 2015 door mr. K is geïnformeerd over de geschillenregeling zodat hij van het bestaan daarvan op de hoogte was. Of mr. P in latere instantie al dan niet mondeling de geschillenregeling met Consument heeft besproken behoeft daardoor geen bespreking. Verder valt uit de klacht van Consument af te leiden dat hij van mening is dat Verzekeraar een onjuiste beschrijving van het geschil aan mr. [X] heeft voorgelegd, met als gevolg dat in het advies niet alle door Consument gewenste onderwerpen aan de orde zijn gesteld. Consument heeft echter op 20 april 2016 het geschil met mr. [X] besproken en het advies is derhalve (mede) gebaseerd op de informatie die Consument op 20 april 2016 aan mr. [X] heeft gegeven. Nu Consument in de gelegenheid is gesteld om zijn kant van het geschil toe te lichten en de bij hem levende vragen voor te leggen aan mr. [X] maar hij dat kennelijk heeft nagelaten, kan hij Verzekeraar niet achteraf verwijten een onjuiste beschrijving van het geschil aan mr. [X] te hebben gegeven en stellen dat het advies van mr. [X] onvolledig is. Hierbij kan in het midden blijven of de stelling van Consument dat Verzekeraar een onjuiste beschrijving van het geschil heeft gegeven juist is.

Ten overvloede merkt de Commissie op dat uit het e-mailbericht van 29 maart 2016 van Consument aan het bestuur van de [Hondenvereniging] (zie 2.7) afdoende blijkt dat Consument op de hoogte was van de WBP problematiek en van mening was dat sprake was van onrechtmatig/onzorgvuldig handelen van het bestuur zodat het voor de hand had gelegen dat Consument dit met alle daaraan verbonden aspecten op 20 april 2016 in het gesprek met mr. [X] aan de orde had gesteld.

- 4.5 Uit het bovenstaande vloeit voort dat Verzekeraar op grond van het advies van mr. [X] terecht heeft geweigerd om (verdere) rechtsbijstand te verlenen. De Commissie verwierpt dan ook de klachten van Consument die betrekking hebben op het niet (verder) verlenen van rechtsbijstand. Op grond van artikel 10.5 AV kan Consument de zaaksbehandeling voor eigen rekening en risico voortzetten. De Commissie gaat er vanuit dat indien Consument daarbij alsnog geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, Verzekeraar binnen de grenzen van de AV zal overgaan tot betaling van de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand.

Diversen

- 4.6 Hieronder gaat de Commissie in op enkele andere door Consument aangevoerde onderdelen van zijn klacht.

Bevoegdheid ALV

- 4.7 Volgens Consument is de stelling van mr. [X] en Verzekeraar dat de ALV het bestuur kan ontzetten niet juist. Op grond van de statuten van de [Hondenvereniging] en de wet is dat een taak van het bestuur. De Commissie verwierpt de stelling van Consument. In artikel 2:37 van het Burgerlijk Wetboek is bepaald dat bestuursleden door de ALV worden benoemd respectievelijk ontslagen of geschorst. Uit het de door Consument overgelegde deel van de statuten van de [Hondenvereniging] blijkt niet van een andere regeling.

Nieuw dossier?

- 4.8 Volgens Consument heeft Verzekeraar in februari 2015 ten onrechte een nieuw dossier aangemaakt en Consument daarvoor €75,- in rekening gebracht. Verzekeraar stelt dat hij Consument terecht een nieuw bijdrage van €75,- in rekening heeft gebracht. Eerder was er een procedure met een koper van een pup en daarna ontstond de kwestie over de persoonsgegevens. De Commissie stelt vast dat de AV niets bepalen over een eigen bijdrage maar wel over een eigen risico (artikelen 5.3 en 13.4 AV). De Commissie veronderstelt dat partijen hierop doelen. Artikel 5.3 AV bepaalt dat de hoogte van een eventueel verschuldigd eigen risico op of bij het polisblad wordt vermeld. Volgens artikel 13.4 AV moet, als uit het polisblad blijkt dat een eigen risico verschuldigd is, de verzekerde, zodra Verzekeraar daarom verzoekt, dit betalen uiterlijk op de laatste dag van de termijn die in de nota wordt genoemd. Het aan de Commissie overgelegde, op 13 november 2006 gedateerde polisblad vermeldt niets over een toepasselijk eigen risico. Uit artikel 5.3 AV blijkt verder ook niet of het daar bedoelde eigen risico eenmalig geldt of bij iedere volgend (nieuw) beroep op rechtsbijstand. Naar het oordeel van de Commissie ligt het op de weg van Verzekeraar om duidelijk te maken op grond van welke bepaling uit de AV de eigen bijdrage in rekening is gebracht en welke omstandigheden daarbij een rol spelen. Verder dient Verzekeraar een polisblad te overleggen waaruit de verplichting tot een eigen bijdrage blijkt.

Nu Verzekeraar dat achterwege heeft gelaten en verder heeft volstaan met in het algemeen te stellen dat sprake was van twee procedures zonder nader te onderbouwen waarom in zijn benadering sprake was van twee onderscheiden procedures, volgt de Commissie Consument in zijn stelling dat ten onrechte een tweede dossier is aangemaakt en (opnieuw) €75,- in rekening is gebracht. Verzekeraar zal daarom worden gehouden Consument de eigen bijdrage van €75,- te restitueren.

- 4.9 Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat geen sprake is van toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar en dat de vorderingen van Consument met uitzondering van die tot terugbetaling van een (opnieuw) in rekening gebrachte eigen bijdrage van €75,- moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

Aangeslotene dient binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument een bedrag van € 75,- te betalen. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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