

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-761 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstandverzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 15 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een conflict met haar partner en bij haar tussenpersoon gevraagd of echtscheidingsmediation onder de dekking van haar rechtsbijstandsverzekering valt. De tussenpersoon zegt dat Verzekeraar dekking heeft toegezegd. Verzekeraar ontkent dit. De Geschillencommissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat Verzekeraar een onjuiste mededeling heeft gedaan inzake deze kwestie. De vordering wordt 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;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder; en
- aanvullende informatie van Consument.

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

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 had van 21 november 2007 tot 12 mei 2014 een rechtsbijstandverzekering bij Delta Lloyd. Hierop waren de 'Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, model RE 03.2.13 C' van toepassing. Daarin was de volgende bepaling te vinden:

'Artikel 4.3

UITGESLOTEN GESCHILLEN EN RECHTSPROBLEMEN

(...)

2 huwelijksvermogensrecht/echtscheiding/samenleving

Geschillen over het huwelijksvermogensrecht, echtscheiding, beëindiging van samenleving buiten huwelijk en verplichtingen tot levensonderhoud, of daarvoor in de plaats komende vorderingen, met uitzondering van éénmalig juridisch advies;

- 2.2 Consument heeft via haar tussenpersoon op 12 mei 2014 een rechtsbijstandverzekering gesloten bij Allianz gesloten. Op deze verzekering zijn de ‘Verzekeringsvoorwaarden RBD 15’ van toepassing. Deze voorwaarden bevatten de volgende bepalingen:

“5. Van wie krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp van een juridische medewerker van DAS. Deze medewerker overlegt met u over uw zaak en over de kans op een goed resultaat voor u.

(...)

Hulp bij echtscheiding

Bij echtscheiding krijgt u hulp van een mediator die is ingeschreven bij het Nederlands Mediation Instituut. U ontvangt van DAS een lijst met mediators waaruit u er zelf een mag kiezen. De mediator krijgt opdracht van DAS. Als DAS daarnaar vraagt, moet de mediator DAS laten weten hoe het met de mediation gaat. U moet de mediator daar toestemming voor geven. De mediator mag niets zeggen over vertrouwelijke zaken die hij tijdens de mediation van u hoort.

(...)

8. Wat is een wachttijd?

De verzekering heeft een wachttijd. Dat betekent dat u geen juridische hulp krijgt voor conflicten die ontstaan in de eerste 3 maanden nadat de verzekering is begonnen. Heeft u een conflict met uw werkgever? Dan heeft u de eerste 6 maanden geen recht op juridische hulp. Heeft u een conflict doordat u bijvoorbeeld een huis of een stuk grond aan de overheid moet verkopen? Dan heeft u de eerste 12 maanden geen recht op juridische hulp.

Had u eerst de gewone rechtsbijstandsverzekering, en neemt u daarna het Pluspakket? Dan geldt deze wachttijd ook voor de onderdelen van het Pluspakket.

Let op: had u direct vóór deze verzekering een andere verzekering voor juridische hulp? En zou u met deze verzekering recht hebben op juridische hulp? Dan is er geen wachttijd.

9. Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

In de onderstaande situaties hoeft DAS u geen hulp (meer) te geven:

(...)

U heeft een conflict over uw huwelijk of relatie

- U heeft een conflict over uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract.*
- U heeft een conflict over uw echtscheiding of het stoppen van uw geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract.*
- U heeft een conflict over alimentatie of ander geld dat u of uw partner moet betalen vanwege uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract.*

Let op: heeft u het Pluspakket meeverzekerd? Dan kunnen we wel mediation regelen als u wilt scheiden of uw geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract wilt stoppen. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden.

- Het huwelijk moet volgens het Nederlandse recht zijn geregeld. En het partnerschap moet in Nederland zijn geregistreerd.
- Het huwelijk of partnerschap duurt al minstens drie jaar sinds het pluspakket is afgesloten.
- U heeft nog niet eerder in dit huwelijk of partnerschap hulp van een mediator gehad, met als doel om te gaan scheiden.

2.3 Zowel de tot 12 mei 2014 bij Delta Lloyd als de vanaf die datum bij Allianz verzekerde rechtsbijstand was uitbesteed aan Rechtsbijstanduitvoerder, die voor zoveel nodig mede namens beide verzekeraars verweer voert.

2.4 Op een gegeven moment is een conflict tussen Consument en haar partner ontstaan. Op 6 december 2016 heeft de tussenpersoon, telefonisch contact gehad met Consument. Daarop heeft de tussenpersoon Consument het volgende bericht:

“Wij refereren aan ons telefoongesprek van zo-even.

Volgens de voorwaarden van de rechtsbijstandverzekering hebben jullie recht op een geselecteerde mediator bij DAS.

Je kan een mediator zoeken op onderstaande link.

<https://www.flexvandas.nl/scheiden/mediator-zoeken>

Wil je dat wij de zaak aanmelden bij Allianz/DAS?

*Wij zien je reactie met belangstelling tegemoet.
(...)”*

2.5 Vervolgens heeft de tussenpersoon de zaak bij Rechtsbijstanduitvoerder gemeld. Deze heeft Consument per e-mail van 6 december 2016 de ontvangst van de claim bevestigd. Op 7 december 14:45 uur heeft Consument een e-mail met de volgende inhoud naar tussenpersoon verstuurd:

“Hoi [naam]!!

Ik heb me aangemeld bij de mediator.

een vroeg zij me of ik ook daadwerkelijk verzekerd ben tegen deze kosten.

*Kun je me hier iets meer duidelijkheid in verschaffen?
(...)”*

- 2.6 Op 7 december 14:57 uur heeft de tussenpersoon Consument een e-mail met de volgende inhoud gezonden:

“Beste [naam],

Bijgaand het polisblad en de link naar de toepasselijke voorwaarden.

http://www.polisvoorwaardenonline.nl/docs/polisvoorwaarden/allianz_nederland/schade_particulier/varia/voorwaarden_rechtsbijstandverzekering_voor_particulieren_2.pdf

5. Van wie krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp van een juridische medewerker van DAS. Deze medewerker overlegt met u over uw zaak en over de kans op een goed resultaat voor u.

Hulp bij echtscheiding

Bij echtscheiding krijgt u hulp van een mediator die is ingeschreven bij het Nederlands Mediation Instituut. U ontvangt van DAS een lijst met mediators waaruit u er zelf een mag kiezen. De mediator krijgt opdracht van DAS. Als DAS daarnaar vraagt, moet de mediator DAS laten weten hoe het met de mediation gaat. U moet de mediator daar toestemming voor geven. De mediator mag niets zeggen over vertrouwelijke zaken die hij tijdens de mediation van u hoort.

Ik heb DAS gebeld en de lijst gevraagd.

Ik werd toen doorverwezen naar de link die ik je gisteren heb gestuurd.

<https://www.flexvandas.nl/scheiden/mediator-zoeken>

Er is geen eigen risico van toepassing.

Je kan de mediator het dossiernummer van DAS geven [nummer], dan kunnen ze het zelf bij DAS controleren.

Wij vertrouwen erop je hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

(...)

”

- 2.7 Bij brief van 9 december 2016 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument laten weten haar claim af te wijzen. Consument kan zich hiermee niet verenigen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert de vergoeding van de kosten van de echtscheidingsmediation.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is op basis van de verzekeringsovereenkomst gehouden de kosten voor echtscheidingsmediation te vergoeden.
- In artikel 8 van de 'Verzekeringsvoorwaarden RBD 15' staat niet expliciet vermeld dat een extra wachtermijn geldt bij echtscheidingen. Mensen beginnen niet met lezen bij artikel 9 en verwachten niet dat specifieke uitzonderingen onder algemene uitzonderingen staan.
 - De 'Verzekeringsvoorwaarden RBD 15' zijn onduidelijk, dus dient de uitleg daarvan contra proferentem te geschieden.
 - Consument had vanaf 21 november 2007 tot 12 mei 2014 een rechtsbijstandverzekering bij Rechtsbijstanduitvoerder via Delta Lloyd met daarin een (voormalig) recht van consument op eenmalig juridisch advies. Daar heeft Verzekeraar niet aan voldaan.
 - Rechtsbijstandsuitvoerder heeft nagelaten Consument of haar tussenpersoon te wijzen op de wachttijd alvorens een mediator in te schakelen. De rechtsbijstandsuitvoerder had haar correct moeten informeren over deze uitsluiting in plaats van haar naar mediators door te verwijzen.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of sprake is van een door de rechtsbijstandverzekering gedekte gebeurtenis. Deze vraag dient primair te worden beantwoord aan de hand van de inhoud van de verzekeringsovereenkomst.
- 4.2 Uit het polisblad van Consument blijkt dat zij vanaf 12 mei 2014 is verzekerd bij Allianz. De claim van 6 december 2016 is daarom een claim op de verzekeringsovereenkomst tussen haar en Allianz. De toepasselijke voorwaarden op de claim van Consument zijn daarom de 'Verzekeringsvoorwaarden RBD 15'. Wat in de 'Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, model RE 03.2.13 C' over de claim van Consument is bepaald is niet van toepassing. Die voorwaarden golden tot 12 mei 2014.
- 4.3 Verzekeraar beroept zich op het hierboven geciteerde deel van artikel 9 van de 'Verzekeringsvoorwaarden RBD 15' en stelt dat het verzoek van Consument niet onder de dekking van de verzekering valt omdat het huwelijk van Consument op 6 december 2016 niet reeds drie jaar duurde sedert de ingangsdatum van de verzekering (het pluspakket). Dit beroep op artikel 9 van de verzekeringsovereenkomst is naar het oordeel van de Commissie terecht gedaan. De Commissie volgt evenmin de stelling van Consument dat deze voorwaarde onduidelijk is. Er staat immers in heldere en begrijpelijke taal dat Rechtsbijstanduitvoerder geen rechtsbijstand hoeft te bieden wanneer sprake is van een huwelijksconflict en het huwelijk nog geen drie jaar duurt sinds de rechtsbijstandverzekering is afgesloten. Daarover kan naar het oordeel van de Commissie geen misverstand bestaan.

De stelling van (de gemachtigde van) Consument dat de opbouw van de Verzekeringsvoorwaarden onlogisch is kan de Commissie niet volgen. Het is naar het oordeel van de Commissie niet onlogisch om de wachttijd te plaatsen onder de kop 'Wanneer krijgt u geen juridische hulp' omdat het hier om een dekkingsuitsluiting gaat en artikel 9 de dekkingsuitsluitingen vermeldt. Bovendien mag van een tussenpersoon, gelet op haar deskundigheid en rol als adviseur c.q. gemachtigde, worden verwacht dat zij zich in ieder geval vergewist van de totale inhoud van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, inclusief de uitsluitingsgronden (vgl. uitspraak GC 2012-13).

- 4.4 Consument heeft voorts aangevoerd dat bij haar het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat haar claim onder dekking van de verzekering zou vallen en dat haar claim daarom dient te worden vergoed. Consument onderbouwt dit door te stellen dat zij is doorverwezen naar mediators en daarbij niet is geweest op de in artikel 8 van de 'Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, model RE 03.2.13 C' neergelegde wachttijd. Deze gemotiveerd betwiste stelling is niet nader door Consument onderbouwd, zodat de Commissie daaraan voorbij dient te gaan.
- 4.5 De slotsom is dat de claim van Consument van 6 december 2016 terecht is afgewezen. Haar vordering zal daarom worden afgewezen.

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.