

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-849**  
**mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. B.F. Keulen, leden en**  
**mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. Ditzo, gevestigd te Utrecht verder te  
noemen de Verzekeraar en  
ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de Uitvoerder  
Datum uitspraak : 13 december 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft inzake haar klacht tegen Verzekeraar niet aangetoond dat sprake is van een dekkingstoezegging. De Commissie wijst de vordering van Consument af. Inzake de klacht van Consument tegen de Uitvoerder concludeert de Commissie dat het verzoek om rechtsbijstand terecht is afgewezen, omdat haar dekkingsverzoek ziet op een geschil dat al bestond vóór de ingangsdatum van de verzekering.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inzake de klacht tegen de Verzekeraar;
- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inzake de klacht tegen de Uitvoerder;
- de aanvullende informatie die Consument op 3 februari 2017 heeft ingediend;
- de correspondentie tussen Consument en het Kifid op 13 maart 2017;
- de correspondentie tussen Consument en het Kifid op 16 maart 2017;
- de aanvullende informatie van Consument, toegezonden op 27 maart 2017;
- het aanvullende stuk door Consument, toegezonden op 4 april 2017;
- het verweerschrift van de Verzekeraar;
- het verweerschrift van de Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Verzekeraar;
- de dupliek van de Uitvoerder;
- de aanvullende uitlating van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat in beide klachtzaken uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten. De verzekering is ingegaan op 8 juli 2011. De verzekering is geadmistreerd onder polisnummer [polisnummer 1].
- 2.2 Op de verzekering zijn de Algemene voorwaarden D 2013-01 van toepassing, alsmede de voorwaarden Rechtsbijstandverzekering D RB ARAG 2015-01. In die laatste voorwaarden is – voor zover relevant – bepaald dat:

*Wat is verzekerd?*

Je hebt recht op juridische ondersteuning en vertegenwoordiging als zich tijdens de looptijd van de verzekering een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis voordoet waardoor jij of je gezinsleden als particulier(en) partij worden in een juridisch geschil en dat valt onder de dekkingen die je hebt gekozen.

- Met onvoorzien bedoelen we dat je bij het afsluiten van deze verzekering redelijkerwijs niet had kunnen voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor jou tot een juridisch geschil kon leiden.
- Als verschillende gebeurtenissen met elkaar samenhangen, moet de eerste gebeurtenis uit de reeks tijdens de looptijd van de verzekering hebben plaatsgevonden.
- Het moment van de gebeurtenis en het moment waarop je het met elkaar oneens wordt moet **altijd** binnen de verzekeringsduur vallen.

*Wanneer moet je juridische geschillen bij ARAG melden?*

Het is in jouw belang om een geschil zo snel mogelijk bij ARAG te melden. Als je het te laat meldt, kan de behandeling van je zaak namelijk veel moeilijker of kostbaarder zijn geworden. Dat kan voor ARAG reden zijn om de zaak niet meer in behandeling te nemen. ARAG moet dan aantonen dat jouw late melding je zaak veel moeilijker of kostbaarder heeft gemaakt.

*Kun je ook zelf een advocaat aanwijzen?*

In twee gevallen heb je het recht om zelf een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige te kiezen:

- Als ARAG je zaak niet zelf behandelt maar een advocaat of deskundige vraagt je belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen.
- Als jij en de tegenpartij allebei recht hebben op rechtsbijstand door ARAG (belangenconflict).

ARAG bepaalt of er een advocaat ingeschakeld moet worden, en schakelt deze namens jou in. Je mag dit niet zelf doen. Nadat je in overleg met ARAG voor een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige hebt gekozen kun je niet meer kiezen om je belangen hierna door een deskundige medewerker van ARAG te laten behandelen.

- 2.3 Op of omstreeks 10 juli 2016 heeft Consument een beroep gedaan op de verzekering:

Hieronder het persbericht van mijn advocatenkantoor [Naam advocatenkantoor] wat ik naar Ditzo zou opsturen na een gesprek te hebben gehad met een senior medewerkster bij Ditzo.

Ditzo ziet het aangaan van een civiele procedure tegen politie en/of burgemeester (of misschien zelfs het OM) als iets nieuws, dat is mij telefonisch verteld door diezelfde senior medewerkster van Ditzo. Daarbij is genoemd dat er een eigen keuze van advocaat mogelijk is plus een maximum vergoeding van € 6.000,-.

De kosten van een advocaat tot aan dit moment zijn niet vergoed door Ditzo omdat de verdachten al eerder rond 2000-2002 mij op allerlei manieren hadden lastig gevallen. En omdat ik in de tussentijd van rechtsbijstandverzekeraar heb moeten veranderen daar de vorige verzekeraar ermee ophield, en omdat de nieuwe verzekering niet direct aansluitend was.

Het betreft een Ditzo Rechtsbijstandverzekering met polisnummer [polisnummer 2] t.n.v. [Consument], wonende in [Woonplaats].

Dit verzoek heeft de Verzekeraar op 12 juli 2016 aan de Uitvoerder doorgezonden. De Uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand bij brief van 15 juli 2016 afgewezen.

2.4 Consument heeft zich bij de Uitvoerder beklagd over de afwijzing van het verzoek om rechtsbijstand te verlenen. Bij brief van 8 augustus 2016 heeft de Uitvoerder gereageerd op de klacht van Consument:

- Op basis van de tot nu toe verschaft informatie lijkt het zo te zijn dat de civiele procedure wordt opgestart naar aanleiding van de artikel 12 (Wetboek van Strafvordering) Sv-procedure. Deze artikel 12 Sv-procedure ziet op het niet-vervolgen van de verdachten van het wegpesten uit de periode 2000-2002. In dat geval is er een verband met de situatie uit 2000-2002.
- Om te voorkomen dat de Uitvoerder het nieuwe verzoek verkeerd heeft begrepen, heeft de Uitvoerder nadere informatie opgevraagd bij Consument, te weten de aangifte van 2012 en de uitspraak in de artikel 12 Sv-procedure.
- De Uitvoerder kan geen oordeel geven over uitlatingen van de Verzekeraar. Indien Consument hierover wenst te klagen, dient zij dit bij de Verzekeraar te doen.

2.5 Consument heeft per e-mail van 14 augustus 2016 op de brief van de Uitvoerder gereageerd. Daarbij heeft zij nadere informatie aan de Uitvoerder verstrekt. Bij brief van 16 augustus 2016 heeft de Uitvoerder in een nadere reactie laten weten:

- De situatie is anders dan bleek uit de stukken waarover de Uitvoerder aanvankelijk beschikte. De aangifte van augustus 2012 ziet niet op pesterijen uit de periode 2000-2002. De Uitvoerder vraagt zich desalniettemin af of er geen verband bestaat tussen die pesterijen en “de huidige situatie”.
- De aangifte van 14 augustus 2012 ziet op nieuwe pesterijen, uit de periode april 2011 – juni 2012. Naar aanleiding van deze aangifte heeft de politie volgens Consument onvoldoende maatregelen genomen. Door middel van een artikel 12 Sv-procedure heeft Consument getracht alsnog vervolging af te dwingen. Dit is niet gelukt. Consument wil thans in een civiele procedure de politie aanspreken.
- Er is geen dekking voor de civiele procedure tegen de politie. Zelfs niet als dit los wordt gezien van de situatie in 2000-2002. De aangifte en de artikel 12 Sv-procedure zien namelijk op de periode april 2011 – juni 2012. Die periode valt gedeeltelijk vóór de ingangsdatum van de verzekering (8 juli 2011). Ook de daaropvolgende gebeurtenissen, in de periode ná het sluiten van de verzekering, zijn niet gedekt, omdat deze samenhangen met gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan vóór de ingangsdatum. Hieronder vallen volgens de Uitvoerder ook de gedragingen en (het gebrek aan) acties van de bevoegde autoriteiten.

- 2.6 De Uitvoerder en Consument hebben in de maanden die hierop volgden nog uitvoerig met elkaar gecorrespondeerd over het rechtsbijstandverzoek van Consument. Zij zijn er evenwel niet in geslaagd tot een vergelijk te komen.
- 2.7 Op 21 januari 2017 heeft Consument bij Kifid een klacht ingediend tegen de Verzekeraar. Op 6 februari 2017 heeft Consument bij Kifid een klacht ingediend tegen de Uitvoerder. Omwille van de helderheid worden beide klachten en beide verweren in het hiernavolgende afzonderlijk besproken. Ook de beoordeling zal per aangeslotene worden uitgesplitst.

### **3. De klacht van Consument tegen de Verzekeraar**

#### *Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1 Consument klaagt dat de Verzekeraar in de uitvoering van zijn verplichtingen jegens Consument tekortschiet. Consument stelt dat de Verzekeraar tweemaal (telefonisch) heeft toegezegd dat het opstarten van een civiele procedure vergoed zal worden (tot een bedrag van EUR 6.000), terwijl die toezeggingen thans niet gestand worden gedaan.
- 3.2 Consument stelt dat zij op basis van de toezegging van de Verzekeraar een vooronderzoek heeft laten uitvoeren door een advocaat. De conclusie van dat onderzoek was volgens Consument dat zij een vrij sterke zaak heeft. Zonder de toezeggingen van de Verzekeraar zou Consument dit onderzoek niet hebben laten uitvoeren.
- 3.3 Consument stelt contact te hebben gehad met een vrouwelijke medewerker van Ditzo, omdat haar kosten al aanzienlijk waren opgelopen. Consument heeft uitgelegd “hoe en wat” en volgens Consument heeft de betreffende medewerker toen gereageerd stellende “dat dit iets nieuws was en zou worden vergoed”. Dit is in een tweede telefoongesprek beaamd door een medewerker van de Verzekeraar, genaamd [Naam medewerker]. Deze medewerker “bevestigde ook dat er sprake was van toekennen van een vergoeding”.
- 3.4 Volgens Consument heeft de Verzekeraar de gesprekken opgenomen. De gesprekken waarin de toezegging is gedaan heeft de Verzekeraar echter niet aan Consument toegezonden. Alleen een later gesprek waarin de toezegging niet voorkomt heeft Consument ontvangen.
- 3.5 Consument stelt dat de Verzekeraar er ten onrechte van uitgaat dat zij over de juiste voorwaarden beschikte. Consument stelt dat zij aanvankelijk een onjuiste link met verkeerde voorwaarden heeft gekregen. Het ging daarbij om voorwaarden voor nieuwe verzekerden. Het is dan ook logisch dat zij belde met de Verzekeraar om de juiste voorwaarden te verkrijgen. Consument stelt dat zij op de hoogte was van de maximale vergoeding en dat zij dit alleen kon zijn op basis van het telefoongesprek met de Verzekeraar, juist omdat zij niet over de (correcte) voorwaarden beschikte.
- 3.6 Consument wenst dat de Verzekeraar zorgdraagt voor betaling van EUR 6.000 en voor een vrije-advocaatkeuze.

#### Verweer

- 3.7 De Verzekeraar heeft bij brief van 1 mei 2017 verweer gevoerd. De Verzekeraar heeft toegelicht dat hij op drie momenten contact heeft gehad met Consument.
- 3.8 De Verzekeraar legt handmatig aan de hand van notities in zijn systemen vast wat besproken wordt met verzekeringnemers. In de voorwaarden is vermeld dat telefoongesprekken mogelijk tijdelijk worden opgeslagen in verband met trainingsdoeleinden. Consument heeft verzocht de gesprekken, die de Verzekeraar in zijn bezit had, toe te zenden. De Verzekeraar heeft dit gedaan met het gesprek van 13 december 2016, het enige gesprek dat de Verzekeraar in zijn systeem had.
- 3.9 Hieronder volgt de vastlegging die de Verzekeraar heeft van de contactmomenten met Consument:
- **16 juni 2016.** Op deze datum heeft Consument de Verzekeraar verzocht haar tussen 13.00 en 14.00 uur terug te bellen met als omschrijving van de vraag: *'rechtsbijstandverzekering: vraag over vergoeding civiele procedure (polisnr [polisnummer 3])'*. Consument is die dag teruggebeld door een medewerker die de volgende notitie in het systeem heeft gezet: *'Juridisch inhoudelijke vraag, terugbelverzoek ingediend bij Arag zelf om hier naar te kijken'*.
  - **18 oktober 2016.** Per e-mail van deze datum heeft Consument de Verzekeraar een kopie van de voor haar van toepassing zijnde voorwaarden gevraagd. Er is geen telefonisch contact geweest en er zijn geen toezeggingen gedaan. Consument heeft op 19 oktober 2016 de op haar verzekering van toepassing zijnde voorwaarden ontvangen, evenals het polisblad.
  - **13 december 2016.** Ook deze datum heeft Consument een terugbelverzoek ingediend, tussen 14.00 en 15.00 uur. Haar vraag was toen: *'Rechtsbijstandverzekering: ARAG weigert betaling/vergoeding terwijl DITZO eerder had aangegeven dat dit wel moet. Polisnr. [polisnummer 3]. Wat nu?'* Consument is in bezit van een transcriptie van dit gesprek. Hieruit blijkt dat geen toezegging is gedaan voor dekking van de (kosten van de) civiele procedure op haar rechtsbijstandverzekering. Indien Consument toestemming verleent, kan de Verzekeraar de transcriptie toezenden.
- 3.10 De Verzekeraar bestrijdt dat Consument een toezegging is gedaan over vergoeding. Dit blijkt niet uit de administratie van de Verzekeraar. De Verzekeraar benadrukt bovendien dat zijn klantenservicemedewerkers niet de bevoegdheid hebben dergelijke toezeggingen te doen. Dit is voorbehouden aan de Uitvoerder. In de voorwaarden staat ook benoemd dat geen recht op uitkering/dekking bestaat, indien zonder toestemming van de Uitvoerder iemand opdracht tot behandeling van de zaak wordt gegeven.
- 3.11 De Verzekeraar volgt Consument niet in haar stelling dat ze niet had kunnen weten hoe hoog de vergoeding was, zonder dat de Verzekeraar dit zou hebben toegezegd. De Verzekeraar benadrukt dat hij uitsluitend online werkt en dat alle benodigde documenten van een verzekering beschikbaar zijn gesteld in de persoonlijke mijnDitzo omgeving van de klant.

- 3.12 Op 10 juli 2016 is Consument met het vooronderzoek gestart. De Verzekeraar is niet op de hoogte van de inhoud van de gesprekken tussen haar en de Uitvoerder over een eventuele vergoeding, Consument geeft aan dat zij na het starten van het vooronderzoek contact heeft opgenomen met de Uitvoerder om te informeren naar de vergoeding van een advocaat. Zoals in de voorwaarden staat (pagina 4), moet een verzekerde zo snel mogelijk de zaak bij de Uitvoerder aanmelden. De Uitvoerder beslist daarna of er dekking is voor de gemelde zaak. In deze situatie heeft de Uitvoerder dekking geweigerd.
- 3.13 De Verzekeraar concludeert dat Consument niet heeft aangetoond dat hij de door Consument gestelde toezeggingen heeft gedaan. De Verzekeraar is niet bereid Consument in haar vordering tegemoet te komen.

#### **4. De klacht van Consument tegen de Uitvoerder**

##### *Klacht, grondslag en vordering*

- 4.1 Consument stelt dat de Uitvoerder in de uitvoering van zijn verplichtingen jegens Consument te kort schiet, omdat de Uitvoerder weigert het geschil tussen Consument en de politie in behandeling te nemen. Volgens Consument is de onderbouwing van het standpunt van de Uitvoerder (samenhang met een eerdere zaak) niet juist.
- 4.2 Consument licht toe dat het rechtsbijstandsverzoek is ingegeven door discriminatie die in 2011 begonnen is en die door de politie niet goed is aangepakt. Deze discriminatie vond plaats op het moment dat Consument de rechtsbijstandverzekering bij de Uitvoerder al had. Naast de discriminatie heeft Consument ook al in de periode 2000-2002 te maken gehad met overlast. Dit is evenwel niet waar haar rechtsbijstandsverzoek op ziet. Ook hangt deze periode niet samen met de discriminatie die in de tweede helft van 2011 is aangevangen.

Consument benadrukt voorts dat in april 2011 het pesten begonnen is en dat zij daarvoor contact heeft gehad met de wijkagent. Dit staat evenwel los van de discriminatie. Daarover verklaart Consument:

Tegen de eerste uiting van discriminatie heb ik direct geprotesteerd en om die reden ben ik bedreigd eind juli 2011.

en

De aangifte wegens bedreiging van augustus 2011 (een maand na aangaan van de rechtsbijstandverzekering) ging niet zoals ik wilde n.l. met wel het uitschelden voor homo daarin opnemen. Ik had de aangifte nog niet getekend maar werd door de politie gedwongen want anders zou de aangifte vervallen. Het enige wat ik kon doen was aanvinken dat ik gehoord wilde worden door het OM (zodat ik kon verklaren dat de aangifte maar deels klopte en dat uitingen van homohaar van de betreffende gezinnen/daders de achterliggende oorzaak was).

- 4.3 Consument kan door middel van getuigen bewijzen dat in 2011 het pesten eerst is begonnen en het bedreigen en discrimineren circa 4,5 maand later. Dat de rechter voor het gemak beide voorvallen op een hoop heeft gegooid en de begindatum hetzelfde heeft gemaakt, is niet goed. In april is het pesten begonnen en de wijkagent ingeschakeld.

Pas eind juli begon de discriminatie en, vanwege een protest hiertegen van Consument, een bedreiging. Consument wenst dat de politie wordt aangeklaagd wegens gebrek aan medewerking om een buurtonderzoek te houden om de daders van de discriminatie op te sporen.

- 4.4 Consument wenst dat de Uitvoerder zorgdraagt voor betaling van EUR 6.000 met vrije-advocaatkeuze.

*Verweer*

- 4.5 De Uitvoerder heeft bij brief van 18 april 2017 verweer gevoerd. De Uitvoerder handhaaft de stelling dat hij het dekkingsverzoek terecht heeft afgewezen. De Uitvoerder verwijst voor zijn standpunt naar de inhoud van de brief van 16 augustus 2016.

- 4.6 De Uitvoerder baseert zijn afwijzing op de volgende feiten:

- Consument is slachtoffer geweest van overlast, pesterijen, discriminatie en vernielingen.
- Er hebben zich in twee periodes incidenten voorgedaan, namelijk in 2000 t/m 2002 en in april 2011 tot de verhuizing op 20 juni 2012.
- In het dossier van Consument bevinden zich vier processen-verbaal van aangifte:
  - 3 augustus 2011 – bedreiging gepleegd op 20 juli 2011.
  - 7 september 2011 – vernieling gepleegd op 7 september 2011.
  - 14 augustus 2012 – discriminatie tussen 1 april 2011 en 20 juni 2012. Het proces-verbaal vermeldt: “Wij kregen in april 2011 wederom te maken met pesterijen op basis van onze geardeheid”.
  - 4 februari 2013 – vernieling gepleegd op 1 februari 2013.
- Voor wat betreft de discriminatie gepleegd vanaf 1 april 2011 (de aangifte van 14 augustus 2012) heeft het Openbaar Ministerie besloten de betrokkenen niet te vervolgen. Consument heeft hiertegen een klaagschrift ex art. 12 Sv ingediend. Bij beschikking van 31 mei 2016 heeft het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden de klacht afgewezen. Consument wil nu – na afwijzing van haar klacht over het niet verder vervolgen van de verdachten – in een civiele procedure de politie aanspreken, omdat deze zich in deze kwestie niet aan het voorgeschreven beleid zou hebben gehouden. De Uitvoerder verwijst naar de nadere toelichting van Consument aan de Uitvoerder in zijn e-mail van 14 augustus 2016.

- 4.7 Ook uit de beschikking van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 31 mei 2016 blijkt volgens de Uitvoerder dat het ontstaansmoment van de discriminatie en bedreiging is gelegen vóór de ingangsdatum van de verzekering. Consument stelt dat het pesten weliswaar in april 2011 is begonnen, maar dat de discriminatie en bedreiging er eerst eind juli 2011 zijn bijgekomen. Zowel de aangifte als de beschikking zouden op dat punt onjuiste informatie bevatten. Beide documenten spreken immers over bedreiging en discriminatie vanaf april 2011. De Uitvoerder meent van de juistheid van de inhoud van deze documenten te mogen uitgaan.

- 4.8 Dit geldt eens te meer nu Consument zelf inconsequent is als het gaat om het ontstaansmoment.



In haar uitleg van 3 februari 2017 (2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> alinea) schrijft zij dat de discriminatie eind 2011 is begonnen. In haar e-mail van 27 maart 2017 schrijft zij “jaren later (na de overlast in de jaren 2000 t/m 2002, toevoeging van de Uitvoerder) eind juli 2011 was er zeer verrassend weer wat gaande buiten”. Over de pesterijen die, zoals Consument nu erkent, in april 2011 weer waren begonnen, wordt in die mail met geen woord gerept.

- 4.9 Consument maakt overigens ten onrechte een onderscheid tussen enerzijds pesterijen (die volgens haar in april 2011 zijn begonnen) en anderzijds bedreigingen en discriminatie (die volgens haar eind juli zijn begonnen).

In de eerste plaats omdat dit onderscheid niet zo strikt te maken is en omdat de pesterijen zijn gebaseerd op haar geaardheid, wat ook kwalificeert als discriminatie.

En in de tweede plaats omdat de pesterijen – hoe deze ook worden gekwalificeerd – en de bedreigingen en discriminatie, zoals Consument het opvat, één aaneengesloten reeks van gebeurtenissen vormt die is begonnen vóór ingangsdatum van de verzekering.

- 4.10 De Uitvoerder beschikt over fragmentarische informatie. Zo schijnt er sprake te zijn geweest van nog een artikel 12 Sv-procedure, waar de Uitvoerder geen weet van heeft. De beschikking van de “tweede art. 12 klacht” heeft de Uitvoerder ontvangen. Wat er in de eerste art. 12 Sv-procedure aan de orde is geweest, en wanneer die heeft gespeeld, is bij de Uitvoerder onbekend. Bovendien blijkt uit de toelichting van Consument dat zij de nodige juridische acties zelf heeft bekostigd, omdat zij enige tijd geen rechtsbijstandverzekering had. Hoe dan ook er zijn nog de nodige onduidelijkheden. Consument zal ten minste volledige opening van zaken moeten geven door overlegging van het complete dossier.
- 4.11 De procedure die Consument tegen de politie c.q. de burgemeester wil starten, is het rechtstreekse gevolg van het feit dat de politie onvoldoende is opgetreden. Consument wenst de politie aan te spreken voor minimaal EUR 40.000 aan schadevergoeding. Daaronder begrepen immateriële schade en de kosten van de ‘gedwongen’ verhuizing. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat onverwachte en onvoorziene gebeurtenissen zijn gedekt. Tevens is bepaald:

Als verschillende gebeurtenissen met elkaar samenhangen, moet de eerste gebeurtenis uit de reeks tijdens de looptijd van de verzekering hebben plaatsgevonden.

De actie die Consument tegen de politie wil ondernemen is een rechtstreeks gevolg van c.q. vloeit rechtstreeks voort uit de pesterijen etc. Daartegen heeft de politie te weinig ondernomen. Nu het Hof heeft bepaald dat de verdachten voor hun daden niet meer kunnen worden vervolgd, wil verzekerde de politie ter verantwoording roepen. Er is met andere woorden een directe samenhang met de gebeurtenissen die vóór de ingangsdatum zijn begonnen. Dat het hier om een ‘nieuwe’ procedure gaat tegen een andere partij is voor de dekking niet relevant. De Uitvoerder blijft van mening op juiste gronden de dekking te hebben afgewezen.



4.12 De grondslag van deze afwijzing is volgens de Uitvoerder in de voorwaarden te vinden onder het kopje *Wat is verzekerd?* (op pagina 3).

## 5. Overige informatie in het dossier

5.1 In het dossier bevinden zich vier processen-verbaal van aangifte, te weten:

- Het proces-verbaal van aangifte van 3 augustus 2011, waarin is vermeld:

Hierbij doe ik aangifte van bedreiging. [...] Op woensdag 20 juli 2011 om 20:00 uur hoorde ik de voordeurbel. Ik liep naar het keukenraam en deed het keukenraam open. Ik zag [X] (of [Y]), de vader van [Z] voor de voordeur staan samen met [Z]. Ik hoorde [X] aan mij vragen: "Heb je problemen met mijn dochter?" Ik antwoorde gelijk hierop: "Nee. En jij?" Ik hoorde [X] hierop tegen mij zeggen: "Als je nog een keer zo tegen mijn dochter praat, dan ga ik je afmaken!" Hierop heb ik tegen [X] gezegd: "Ga mijn tuin uit!" Deze zin heb ik een paar keer herhaald. Ik zag uiteindelijk dat [X] met zijn dochter [Z] de tuin uitliepen.

- Het proces-verbaal van 7 september 2011 waarmee Consument aangifte heeft gedaan van een voorval op 7 september 2011, waarbij enkele ramen van haar woning zijn beschadigd:

Wij ondervinden overlast vanuit de buurt van twee families. Ik heb daar reeds eerder aangifte van gedaan. Deze overlast bestaat uit pesten, uitschelden en stenen gooien tegen de ramen. Ik heb nu geen bewijs dat zij dit hebben gedaan.

- Het proces-verbaal van aangifte van 14 augustus 2012, waarin voor zover relevant is vermeld:

Hierbij doe ik aangifte van discriminatie. Ik ben in het openbaar beledigd wegens mijn homoseksuele gerichtheid. De discriminatie werd een gewoonte en altijd gepleegd door 2 of meer personen. Over de discriminatie kan ik u als volgt verklaren.

[...]

Wij kregen in april 2011 wederom te maken met pesterijen op basis van onze geaardheid. De buurt kent ons en weet dat wij een homopaar zijn. Op een bepaald moment werden er stenen gegooid door 2 kinderen [...].

Sinds die tijd werd er vaak langs onze woning gelopen [...] en hoorde ik ze HOMO roepen en ik zag dat zij hierbij hun middelvinger opstaken.

[...]

Exacte data van gebeurtenissen kan ik u niet geven, de beledigingen en pesterijen waren aan de orde van de dag.

- Het proces-verbaal van 4 februari 2013, waarin Consument aangifte heeft gedaan van de vernieling van het keukenraam van haar oude woning (waar zij niet meer woont, maar welke woning wel in haar bezit was ten tijde van het voorval) op of omstreeks 1 februari 2013:

Ik vermoed dat het een vernieling is in plaats van een poging tot inbraak vanwege dat het huis volledig leeg staat. Ik ben verhuisd omdat ik hier ben weg gepest en sinds het leeg staat is er wel meer vernield aan de woning.

**5.2** Daarnaast is in het dossier opgenomen een beschikking van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 31 mei 2016. Daarin is voor zover relevant opgenomen:

De klacht richt zich tegen de beslissing van de officier van justitie beklagden niet te vervolgen ter zake van discriminatie en belediging, volgens klagster gepleegd tussen 1 april 2011 en 21 juni 2012 te [Woonplaats].

[...]

Nadat het enige tijd relatief rustig was, kregen klagster en haar zoon in 2011 opnieuw te maken met overlast veroorzakend en discriminerend gedrag door met name beide beklagden. Er werd met stenen richting hun huis gegooid, klagster werd uitgescholden voor 'homo' en haar voortuin werd volgegooid met troep.

**6. Beoordeling van de klacht tegen de Verzekeraar**

- 6.1 Consument klaagt dat de Verzekeraar heeft toegezegd dat er dekking zou zijn voor de civiele procedure die zij tegen de politie wil aanspannen, en die toezegging niet wordt nagekomen. De Commissie beoordeelt nu of Consument terecht klaagt.
- 6.2 De Commissie stelt vast dat de Verzekeraar gemotiveerd weersproken heeft dat aan Consument telefonisch toezeggingen zijn gedaan over de dekking. De Verzekeraar heeft daarbij gewezen op de notities die in het dossier zijn vastgelegd en heeft benadrukt dat de Verzekeraar niet gerechtigd is uitspraken te doen over de dekking, aangezien dit aan de Uitvoerder is voorbehouden.
- 6.3 Tegenover deze gemotiveerde betwisting van de Verzekeraar heeft Consument, hoewel zij daartoe ook ter zitting is uitgenodigd, niet aangetoond dat sprake is van een toezegging over de dekking. Het feit dat Consument op de hoogte was van de maximale vergoeding alhoewel zij op dat moment – naar haar zeggen – niet beschikte over een exemplaar van de toepasselijke voorwaarden, (en deze wetenschap dus volgens haar van bedoelde medewerkers afkomstig moet zijn) kan niet aan haar standpunt bijdragen dat de Verzekeraar een dekkingstandpunt heeft ingenomen.
- 6.4 De Commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de Verzekeraar Consument een dekkingstoezegging heeft gedaan en wijst de vordering daarom af.

**7. Beoordeling van de klacht tegen de Uitvoerder**

- 7.1 Consument heeft in juli 2016 rechtsbijstand gevraagd voor een tegen de politie op te starten procedure. Consument verwijt de politie dat zij niet adequaat is opgetreden naar aanleiding van de pesterijen, vernielingen en discriminatie die Consument in de periode van april 2011 tot en met juni 2012 ten deel zijn gevallen. De Uitvoerder heeft dit rechtsbijstandsverzoek afgewezen.

- 7.2 Partijen verschillen niet van mening over het bestaan en de toepasselijkheid van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden. Wél verschillen zij van mening over de uitleg van die voorwaarden.
- 7.3 Consument klaagt erover dat de Uitvoerder dekking weigert en stelt dat de discriminatie is aangevangen ná de ingangsdatum van de verzekering. Het handelen en/of nalaten waarvoor Consument de politie wil aanspreken dateert derhalve eveneens van ná de ingangsdatum van de verzekering. De Uitvoerder is daarom volgens Consument gehouden dekking te verlenen. Consument benadrukt daarbij dat sprake is van een nieuwe procedure, tegen een nieuwe partij (de politie).

De Uitvoerder stelt onder verwijzing naar pagina 3 van de relevante voorwaarden dat geen recht op dekking bestaat voor de procedure tegen de politie, omdat de feiten die aanleiding geven voor het verzoek om dekking ten dele dateren van vóór de ingangsdatum van de verzekering. De Uitvoerder verwijst in kader naar de aangifte van 14 augustus 2012 en naar de beschikking van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 31 mei 2016. De Uitvoerder benadrukt dat het – in tegenstelling tot hetgeen Consument stelt – geen onderscheid kan worden gemaakt tussen pesterijen en bedreigingen en discriminatie. De pesterijen zijn gebaseerd op de geaardheid van Consument. Bovendien is sprake van een aangesloten reeks van gebeurtenissen.

De Commissie oordeelt als volgt.

- 7.4 Op grond van de verzekeringsvoorwaarden bestaat uitsluitend recht op dekking voor een “onverwachte en onvoorziene gebeurtenis”. In de voorwaarden is toegelicht wat daarmee wordt bedoeld:

Met onvoorzien bedoelen we dat je bij het afsluiten van deze verzekering redelijkerwijs niet had kunnen voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor jou tot een juridisch geschil kon leiden.

Dit betekent dat voor het verkrijgen van dekking vereist is dat een geschil nog niet bestond vóór de ingangsdatum van de verzekering. Dit is ook met zoveel woorden in de polisvoorwaarden opgenomen:

Het moment van de gebeurtenis en het moment waarop je het met elkaar oneens wordt moet **altijd** binnen de verzekeringsduur vallen.

Waar sprake is van meerdere, verschillende gebeurtenissen die met elkaar samenhangen geldt als vereiste dat de eerste gebeurtenis uit de reeks tijdens de looptijd van de verzekering moet hebben plaatsgevonden.

- 7.5 Op basis van de informatie in het dossier stelt de Commissie vast dat Consument in ieder geval vanaf april 2011 (weer) te maken heeft gehad met overlast van enkele buurtbewoners.

In de aangifte van 3 augustus 2011 valt te lezen dat Consument op 20 juli 2011 bedreigd is.

Deze bedreiging is volgens Consument het gevolg geweest van het feit dat zij geprotesteerd heeft tegen de discriminatie van buurtbewoners. Het exacte moment waarop die discriminatie heeft plaatsgehad blijkt niet uit de betreffende aangifte.

Blijkens het proces-verbaal van 14 augustus 2012 heeft Consument aangifte gedaan van discriminatie. In deze aangifte is vermeld:

Wij kregen in april 2011 wederom te maken met pesterijen op basis van onze geaardheid.

en

Exacte data van gebeurtenissen kan ik u niet geven, de beledigingen en pesterijen waren aan de orde van de dag.

In de beschikking van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 31 mei 2016 is bovendien opgenomen:

De klacht richt zich tegen de beslissing van de officier van justitie beklagden niet te vervolgen ter zake van discriminatie en belediging, volgens klagster gepleegd tussen 1 april 2011 en 21 juni 2012 te [Woonplaats].

- 7.6 Op basis van de informatie in de aangiften en de beschikking en op basis van de verklaring van Consument zelf hierover moet als vaststaand worden aangenomen dat de problemen voor Consument reeds zijn aangevangen vóór de ingangsdatum van de verzekering.
- 7.7 In tegenstelling tot wat Consument stelt, kan op basis van de informatie in de aangiften en de beschikking geen onderscheid worden gemaakt tussen de pesterijen en de discriminatie. Het staat niet vast en het ligt ook niet voor de hand dat, zoals Consument stelt, het aanvankelijk ‘alleen maar’ om pesterijen zou gaan en pas later om discriminatie.

De Commissie is van oordeel dat het onderscheid tussen die twee helemaal niet, ten minste niet zo strikt, te maken valt, nu de pesterijen – volgens de eigen verklaring van Consument in de aangifte van 14 augustus 2012 – gebaseerd waren op haar geaardheid. Het anders behandelen (namelijk pesten) van personen wegens hun geaardheid valt ook te kwalificeren als discriminatie.

- 7.8 Er is sprake van een reeks van pesterijen, alle ingegeven door de geaardheid van Consument, die ten dele heeft plaatsgehad vóór de ingangsdatum van de verzekering. Deze gebeurtenissen hebben de aanleiding geven voor het rechtsbijstandsverzoek van Consument.
- 7.9 Met inachtneming van het voorgaande heeft de Uitvoerder terecht het verzoek om rechtsbijstand van Consument afgewezen. Het feit dat, zoals Consument stelt, sprake is van een andere tegenpartij (namelijk de politie en niet de burens) en een andere vordering (namelijk een civiele vordering, in plaats van een vordering op basis van het Wetboek van Strafvordering) maakt dit niet anders. Alle vorderingen zijn terug te voeren op één feitencomplex, te weten het geschil tussen Consument en (enkele van) haar buurtgenoten, dat de periode van april 2011 t/m juni 2012 beslaat.

## **8. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen van Consument tegen de Verzekeraar en de Uitvoerder 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](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.*