

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-167
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, A.W.H. Vink en mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr.dr. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de
uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp,
verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder.
Datum uitspraak : 23 februari 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Er is sprake van een doorlopend conflict met Verzekeraar. Consument heeft dat ook zelf zowel in de schriftelijke procedure als ter zitting bevestigd. De Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand van 26 juli 2016 mogen afwijzen op grond van artikel 7 lid 1 van de Voorwaarden: “U bent niet verzekerd voor conflicten waarvan u op het moment dat u de verzekering afsloot redelijkerwijs had kunnen beseffen dat deze zouden kunnen ontstaan.” Consument moest bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering redelijkerwijs beseffen dat het langlopende conflict met Verzekeraar (weer) zou kunnen oplaaien en dat hij daarvoor dan geen recht op rechtsbijstand zou hebben. De Commissie overweegt dat nu sinds 2011 sprake is van een doorlopend conflict dat bij tijd en wijle oplaait en telkens voornamelijk is terug te leiden tot communicatie en bejegening, de Rechtsbijstanduitvoerder bijstand heeft mogen weigeren op grond van artikel 7.1 van de Voorwaarden. De conclusie van de Commissie is dus dat er geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de Rechtsbijstanduitvoerder.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier d.d. 17 maart 2017;
- de door Consument ingediende bijlagen bij het klachtformulier d.d. 28 maart 2017;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder d.d. 15 juni 2017;
- de repliek van Consument d.d. 5 juli 2017;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder d.d. 18 september 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft zich bij Verzekeraar verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid.

- 2.2 Consument heeft 13 juli 2015 een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de Rechtsbijstandverzekering, afgesloten bij Verzekeraar, die wordt uitgevoerd door Rechtsbijstanduitvoerder.
- 2.3 Op de Rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier 2182.05/15, verder te noemen de Voorwaarden.
- 2.4 In Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden staat:
“Wat is niet verzekerd?”
7.1 Algemeen
U bent niet verzekerd: voor conflicten:
- die voor het sluiten van de verzekering zijn ontstaan.
- waarvan u op het moment dat u de verzekering afsloot redelijkerwijs had kunnen beseffen dat deze zouden kunnen ontstaan (...).”

Aan het einde van de Voorwaarden staat een begrippenlijst waarin staat:

“Wat bedoelen we met...? (...)

Gebeurtenis

Een gebeurtenis is iets wat op enig moment gebeurt. En dat leidt tot een of meerdere conflicten. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen of een reeks van gebeurtenissen die ontstaan uit een gemeenschappelijke oorzaak of aanleiding, wordt gezien als één gebeurtenis.”

- 2.5 Consument heeft met Verzekeraar een langlopend conflict over zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering waarbij het percentage van arbeidsongeschiktheid regelmatig ter discussie staat. Verder is Consument ontevreden over de wijze van communicatie en bejegening door Verzekeraar.
- 2.6 Op 26 juli 2016 heeft Consument Rechtsbijstanduitvoerder verzocht om bijstand te verlenen bij een conflict met Verzekeraar over het verkrijgen van nadere informatie, het antwoorden van vragen en het verkrijgen van excuses voor ongepast gedrag van Verzekeraar in 2016.
- 2.7 Rechtsbijstanduitvoerder heeft bijstand geweigerd omdat het geschil niet onder de dekking valt omdat het is terug te leiden tot gebeurtenissen in 2011. Deze datum ligt voor 13 juli 2015, de datum waarop de Rechtsbijstandverzekering is gesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert bijstand van Rechtsbijstanduitvoerder voor het verkrijgen van een reactie op zijn bezwaar tegen het percentage arbeidsongeschiktheid dat Verzekeraar heeft vastgesteld. Voorts wil Consument geholpen worden bij het indienen van zijn klacht jegens Verzekeraar en bij het betwisten van het percentage arbeidsongeschiktheid zoals door Verzekeraar is vastgesteld. Consument geeft tevens aan graag een excuus te ontvangen van Verzekeraar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstanduitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen die voortvloeien uit de Rechtsbijstandverzekering, omdat hij ten onrechte rechtsbijstand heeft geweigerd. Consument voert de volgende argumenten aan.
- Het geschil uit 2016 is nieuw en derhalve onterecht afgedaan als een bestaand geschil dat is terug te voeren tot 2011.
 - De vraag naar de uitleg over het waarom is weliswaar terug te voeren naar het langlopende conflict over de (uitvoering van de) arbeidsongeschiktheidsverzekering, maar in 2016 was het concrete geschil de onenigheid over de mate van arbeidsongeschiktheid. Rechtsbijstanduitvoerder gaat niet in op de conflicten in 2016.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

- 3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, mede namens Verzekeraar, de volgende verweren gevoerd:
- Vanaf het moment dat Consument arbeidsongeschikt raakte in 2011, deden zich diverse problemen voor met Verzekeraar. Het geschil in 2016 is een van de problemen die zich voordeden in het doorlopend conflict dat sinds 2011 bestaat. Het conflict is dus vóór de ingangsdatum van de Rechtsbijstandverzekering ontstaan.
 - De klacht richt zich met name op de behandeling van Consument door Verzekeraar en niet op de behandeling door Rechtsbijstanduitvoerder. Consument is door Rechtsbijstanduitvoerder altijd fatsoenlijk en serieus behandeld.
 - Nu de conflicten zijn ontstaan uit dezelfde gebeurtenis, is geen sprake van nieuwe conflicten in 2016. Ook al zou er sprake zijn van een conflict van na de ingangsdatum van de Rechtsbijstandverzekering dan zou dit alsnog zijn terug te leiden tot gebeurtenissen die dateren van ruim vóór de ingangsdatum van de Rechtsbijstandverzekering.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt aan de hand van de feiten ten aanzien van het verloop van het conflict, het afsluiten van de Rechtsbijstandverzekering en het verzoek om rechtsbijstand, vast dat het conflict met Verzekeraar waarvoor Consument in 2016 om rechtsbijstand verzocht, in feite al bestaat sinds 2011 en dus al aanwezig was ten tijde van het afsluiten van de Rechtsbijstandverzekering.
- 4.2 Gezien het feit dat sprake is van een doorlopend conflict met Verzekeraar, heeft de Rechtsbijstanduitvoerder het verzoek om rechtsbijstand van 26 juli 2016 mogen afwijzen op grond van artikel 7 lid 1 van de Voorwaarden: “U bent niet verzekerd voor conflicten waarvan u op het moment dat u de verzekering afsloot redelijkerwijs had kunnen beseffen dat deze zouden kunnen ontstaan.” Ook volgens Consument is sprake van een continu conflict. Hij heeft dit zowel in de schriftelijke procedure als ook ter zitting kenbaar gemaakt. Consument moest dus bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering redelijkerwijs beseffen dat het langlopende conflict met Verzekeraar (weer) zou kunnen opblazen en dat hij daarvoor dan geen recht op rechtsbijstand zou hebben.

- 4.3 De Commissie overweegt dat nu sinds 2011 sprake is van een doorlopend conflict dat bij tijd en wijle oplaait en telkens voornamelijk is terug te leiden tot communicatie en bejegening, de Rechtsbijstanduitvoerder bijstand heeft mogen weigeren op grond van artikel 7.1 van de Voorwaarden. De conclusie van de Commissie is dus dat er geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de Rechtsbijstanduitvoerder.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 oude Reglement.