



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 18 d.d.  
8 februari 2010**

(mr M.M. Mendel, voorzitter, mr E.M. Dil – Stork en mr A.W.H. Vink)

**I. Procedure**

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

- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 12 december 2008;
- de brief van Consument van 18 januari 2009 met bijlagen, waaronder het ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 18 augustus 2009 met bijlagen.  
Consument heeft van de hem geboden mogelijkheid om te reageren op het antwoord van Aangeslotene geen gebruik gemaakt.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 18 januari 2010.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft met ingang van 16 juli 1996 bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering afgesloten. In een brief van 22 januari 2008 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat deze vanaf de ingangsdatum van de verzekering al veertien meldingen, waarvan één adviesverzoek, heeft gedaan, en dat als de meldingsfrequentie niet verandert dit gevolgen kan hebben voor de verzekering, waaronder een beperking van de dekking of beëindiging van de verzekering.

**3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert: intrekking van de brief van 22 januari 2008, betaling van een bedrag van € 150,- voor zijn administratiekosten en betaling van de kosten ad € 50,- van de procedure bij de Geschillencommissie door Aangeslotene.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument is nimmer door Aangeslotene gewaarschuwd dat hij slechts beperkt gebruik mag maken van zijn rechtsbijstandverzekering. Ook als hij Aangeslotene belde voor een eenvoudig advies, moest hij toch stukken naar de door deze met de rechtsbijstandverlening belaste stichting opzenden, opdat deze er een zaak van kon maken en een declaratie aan Aangeslotene kon sturen. Een aantal zaken betreft hetzelfde onderwerp, namelijk veranderingen op het werk van Consument. Gedurende de gehele looptijd van de verzekering heeft Aangeslotene slechts twee zaken inhoudelijk behandeld.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Bij een rechtsbijstandverzekering geldt geen beperking in het aantal meldingen. Indien iemand echter extreem veel meldingen op zijn verzekering doet, kan dat op termijn consequenties hebben. Alvorens die consequenties in te roepen, stuurt Aangeslotene een waarschuwingsbrief. Dit om de verzekerde zich van zijn bovengemiddeld claimen bewust te maken en hem te wijzen op de gevolgen indien de meldingsfrequentie niet wijzigt. De brief houdt niet in en bedoelt ook niet te zeggen dat de verzekerde nooit meer mag claimen. Onjuist is de stelling van Consument dat de stichting zaken, die zij zo telefonisch zou kunnen afdoen, laat aanmelden om te kunnen declareren. Aangeslotene verwijst naar de door haar overgelegde lijst van door Consument gemelde zaken. Consument heeft zaken van zeer uiteenlopende aard gemeld. In al deze zaken, op het adviesdossier na, heeft de stichting zich in de zaak moeten verdiepen en in meer of mindere mate juridisch actie moeten ondernemen. Het gaat dus wel degelijk om juridisch inhoudelijke zaken. Aangeslotene is dan ook van mening dat zij terecht de waarschuwingsbrief aan Consument heeft gezonden.

#### **4. Zitting**

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

#### **5. Beoordeling**

Op basis van het aanzienlijke aantal door Consument gedurende de looptijd van de verzekering en vooral vanaf 10 maart 2005 gedane meldingen van zaken, waarvan vijf in 2007, heeft Aangeslotene terecht in zijn brief van 22 januari 2008 aan Consument kunnen berichten dat als de meldingsfrequentie bij deze verzekering niet verandert, dit gevolgen kan hebben voor de verzekering, waaronder een beperking van de dekking of beëindiging van de verzekering. Een dergelijke waarschuwing is temeer op haar plaats nu de Consument



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

daarmee in een vroeg stadium gewezen wordt op de mogelijke gevolgen van de in de ogen van Aangeslotene te hoge meldingsfrequentie en deze de Consument daarmee de gelegenheid biedt zijn meldingsgedrag zonnodig en –mogelijk tijdig aan te passen. Bij de beoordeling van de vraag of het meldingsgedrag aanleiding geeft tot het versturen van een dergelijke waarschuwingsbrief kan niet, zoals door Consument ter zitting gesteld, van de Aangeslotene worden geëist dat zij daarbij rekening houdt met eventuele andere door de verzekeringnemer bij haar afgesloten verzekeringen en met het schadeverloop op deze verzekeringen. De slotsom is dan ook dat de brief terecht en op goede gronden is verstuurd.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.