KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 67
d.d. 31 maart 2011
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en prof. mr. M.L. Hendrikse)

Samenvatting

Klacht tegen Aangeslotene, als risicodrager van de rechtsbijstandsverzekering van Consument. Consument heeft via zijn tussenpersoon op 27 februari 2004 een hypotheek afgesloten: bij het gelijktijdig sluiten van een rechtsbijstandverzekering gold toen geen wachttijd. Volgens informatie van de tussenpersoon kwam Consument destijds niet in aanmerking voor de module "werk en inkomen". Op 7 mei 2007 is de dekking voor deze module alsnog tot stand gekomen met een wachttijd van 3 maanden. Kort na de ingangsdatum heeft Consument een beroep op deze module gedaan waarna Aangeslotene met een beroep op de wachttijd het verzoek om rechtshulp heeft afgewezen. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de inmiddels gemaakte kosten voor rechtsbijstand. Hij beroept zich daarbij onder meer op verklaringen van zijn tussenpersoon. Consument heeft er bewust voor gekozen zijn tussenpersoon niet in de procedure bij de Geschillencommissie te betrekken. De Commissie is van oordeel dat de door Consument gestelde verwijtbare handelingen van Aangeslotene niet aannemelijk zijn gemaakt. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief met bijlagen van Consument van 1 februari 2010;
- het ingevulde en door Consument op 8 februari 2010 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 21 april 2010;
- de repliek van Consument van 29 april 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 2 juni 2010;
- de ter zitting overgelegde pleitnota van Consument.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 oktober 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 27 februari 2004 heeft Consument via zijn tussenpersoon een hypotheek afgesloten. Daarbij is de "Alles in één polis" van Aangeslotene aan de orde geweest. Bij het gelijktijdig afsluiten van een hypotheek bij de tussenpersoon en een rechtsbijstandverzekering bij Aangeslotene hanteert Aangeslotene geen wachttijd op de rechtsbijstandverzekering.

2.2 Naar informatie van de tussenpersoon, die naar eigen zeggen heeft overlegd met Aangeslotene, kon destijds geen dekking worden verkregen voor de module "werk en inkomen"omdat Consument als bestuurder was aan te merken. Arbeidsgeschillen van een directeur/bestuurder vallen niet onder de dekking van de voornoemde module.
Consument had ten tijde van de aanvraag van de verzekering tevens een aanstelling als ambtenaar. Eventuele uit hoofde van deze functie gerezen arbeidsgeschillen vallen wel onder de dekking van de module "werk en inkomen".

2.3 Op 7 mei 2007 is de dekking voor de rubriek "werk en inkomen" tot stand gekomen met een wachttijd van drie maanden. Kort na de ingangsdatum van de verzekerings-dekking voor de module "werk en inkomen" heeft Consument een beroep op rechtshulp gedaan in verband met een gerezen arbeidsconflict.

2.4 Aangeslotene heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen omdat het arbeids-conflict dat aanleiding gaf om een beroep te doen op de verzekering ruim voor de ingangsdatum van de rubriek "werk en inkomen" c.q. voordat de wachttijd was verstreken, was ontstaan.

2.5 Volgens de tussenpersoon heeft Consument reeds in juni 2006 opnieuw verzocht om ook de rubriek werk en inkomen te verzekeren. In een e-mailbericht van de tussen-persoon aan Aangeslotene van 30 mei 2007 is het volgende te lezen:
"Wat de klant nu van mij eist, is dat de rubriek er met terugwerkende kracht wordt opgezet (juni 2006), omdat hij dat toen al wilde. De rubriek werk en inkomen is in mei 2007 opgevoerd en moet dus met terugwerkende kracht **juni 2006 worden gecorrigeerd**! De eis van de klant is reëel, aangezien hij dit verzoek vorig jaar bij mij indiende."

Aangeslotene heeft het verzoek niet gehonoreerd, maar heeft wel de wachttijd van drie maanden gereduceerd naar een maand (ingaande 7 mei 2007).

2.6 Consument heeft op eigen gelegenheid de hulp van een advocaat moeten inroepen voor de behandeling van zijn conflict met de werkgever.

2.7 Op 7 mei 2008 heeft Aangeslotene aan Consument coulancehalve € 5.000,-- aangeboden als bijdrage in de door Consument gemaakte kosten voor rechtsbijstand en dit bedrag is aan Consument overgemaakt. In het begeleidende e-mailbericht schrijft Aangeslotene aan Consument:

" Wij begrijpen dat deze kwestie vervelend voor u was. Ik bied u daarvoor namens (……) mijn welgemeende excuses aan. Omdat er in uw situatie het één en ander fout is gelopen willen wij u een coulance aanbod doen van € 5.000,00. In onze eerdere gesprekken gaf ik aan dat er volgens de voorwaarden geen dekking is voor uw juridisch geschil. Dit staat even los van het feit dat u verkeerd geïnformeerd bent bij aanvang van de dekking Werk en Inkomen. (……)".

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van alle door Consument gemaakte kosten in verband met de procedure tegen zijn werkgever, alsmede vergoeding van de (advocaat)kosten die gemaakt zijn in het kader van de behandeling van de klacht tegen Aangeslotene.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft aan Consument onjuiste informatie verstrekt. Reeds in 2004 wenste Consument - gelijktijdig met het afsluiten van zijn hypotheek- dekking voor de module "werk en inkomen". Een verzoek daartoe is via zijn tussenpersoon bij Aangeslotene ingediend. Aangeslotene heeft destijds en nogmaals in juni 2006 - naar achteraf is gebleken ten onrechte - laten weten dat dekking voor deze rubriek niet mogelijk was omdat Consument als bestuurder kon worden aangemerkt. Consument had echter ook een aanstelling als ambtenaar en kon uit dien hoofde wel in aanmerking komen voor de module "werk en inkomen". Derhalve had de dekking voor de rubriek "werk en inkomen" veel eerder tot stand kunnen en moeten komen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Consument kan zijn stelling, te weten dat aan Aangeslotene reeds in 2004 en 2006 een verzoek is voorgelegd teneinde verzekeringsdekking te verkrijgen voor de module "werk en inkomen" doch dat hij door onjuiste informatie van Aangeslotene niet de kans heeft gehad om tijdig deze dekking tot stand te brengen, niet aannemelijk maken.
- Maar zelfs al zou dit anders zijn, dan kan de vraag worden gesteld waarom Consument zich destijds niet breder heeft georiënteerd opdat alsnog voor het voornoemde rechtsgebied dekking zou kunnen worden verkregen.
- De door Consument opgevoerde kosten zijn niet realistisch. Zou Aangeslotene dekking hebben moeten verlenen - quod non - dan zou zij de rechtsbijstandverlening zelf ter hand hebben genomen en de kosten zouden dan beperkt zijn gebleven tot de interne kosten van een rechtshulpverlener van Aangeslotene.
- Aangeslotene kan niet worden aangesproken op de inhoud van tussen Consument en zijn tussenpersoon gevoerde gesprekken. Voor zover wordt verwezen naar gesprekken tussen de tussenpersoon en medewerkers van Aangeslotene is het aan Consument om de inhoud hiervan aannemelijk te maken. Bij het ontbreken van de vastlegging van het besprokene is Consument hier tot heden niet in geslaagd.
- Door coulancehalve betaling van € 5000,00 heeft Aangeslotene aan Consument willen laten blijken de gevolgen van de - niet aan Aangeslotene toe te rekenen - ontstane verwarring omtrent de mogelijkheden voor de verzekeringsdekking enigszins te willen verzachten en een oplossing te bewerkstelligen voor de klacht van Consument. Geenszins kan uit de betaling worden afgeleid dat Aangeslotene zich aansprakelijk acht voor de ontstane situatie.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de verzekeringsdekking voor de module "werk en inkomen"op de rechtsbijstandverzekering van Consument op 7 mei 2007 tot stand is gekomen. Er geldt een wachttijd van een maand. Uit de stukken blijkt dat het door Consument aangemelde arbeidsgeschil is terug te voeren op omstandigheden die reeds voor de ingangsdatum van de dekking c.q. voor het verstrijken van de wachttijd aanwezig waren, waardoor Consument voor dit geschil geen beroep kan doen op de verzekering.

4.2 Ofschoon onbetwist is dat in de periode voorafgaand aan de ingangsdatum van de dekking voor de module "werk en inkomen" de communicatie naar Consument toe omtrent de mogelijkheden voor het sluiten van deze module onduidelijk en - achteraf gezien - onvolledig en onjuist is geweest, heeft de Commissie niet kunnen vaststellen

dat Aangeslotene toerekenbaar heeft bijgedragen aan het ontstaan van deze situatie. Door Aangeslotene is weliswaar erkend dat een en ander is fout gelopen doch daarmee is naar het oordeel van de Commissie niet aangetoond dat de gebrekkige/onjuiste informatievoorziening is terug te voeren op de handelwijze van Aangeslotene.

4.3 De inhoud van de in 2004 en 2006 tussen Consument en zijn tussenpersoon gevoerde gesprekken omtrent de gewenste verzekeringsdekking is, bij gebrek aan elke vorm van vastlegging, niet (achteraf) vast te stellen. Consument heeft ervoor gekozen om uitsluitend Aangeslotene te betrekken in de procedure bij de Commissie, zodat van de tussenpersoon geen standpunt of dossier beschikbaar is. De Commissie kan zich derhalve uitsluitend uitspreken over de gedragingen van Aangeslotene. De door Consument gestelde verwijtbaarheid van die gedragingen en de daardoor voor Consument ontstane schade is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende komen vast te staan.

4.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

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

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.