Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0524

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	4 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Kostenmaximum. Per 1 november 2023 zijn de verzekeringsvoorwaarden die op de rechtsbijstandverzekering van toepassing zijn, gewijzigd. Onderdeel van deze wijzigingen is de verhoging van het kostenmaximum van € 25.000,- naar € 60.000,-. De consument vindt dat de uitvoerder en vervolgens de verzekeraar voor de in 2021 gemelde zaak ten onrechte het kostenmaximum van € 25.000,- hanteren. Volgens de vaste lijn zijn de voorwaarden van toepassing die gelden op het moment van het ontstaan en het melden van het conflict. Dit betekent dat de consument geen aanspraak kan maken op het kostenmaximum van € 60.000,-. De commissie wijst de vordering van de consument af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met ingang van 11 november 2019 bij de verzekeraar een SNS Rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de verzekering.

Verzekerd zijn de modules Consument, Wonen, Verkeer en Werk en Inkomen. In de op dat moment van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden RB1212 staat dat voor de gekozen modules een kostenmaximum geldt van € 25.000,-.

2.2 De consument heeft de uitvoerder op 10 december 2021 verzocht om rechtsbijstand te verlenen in een geschil dat volgens de consument op 1 februari 2021 is ontstaan. De uitvoerder heeft hiervoor dekking verleend en de zaak voor de verdere behandeling aan een externe advocaat uitbesteed.

2.3 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 22 september 2023 geïnformeerd over de verlenging van de verzekering, de hoogte van de premie en de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden per 1 november 2023. Onderdeel van de nieuwe verzekeringsvoorwaarden USRVP-01 is een kostenmaximum van € 60.000,-.

2.4 De uitvoerder heeft de consument tijdens de behandeling van de gemelde kwestie op de hoogte gehouden van de vergoede bedragen en het resterende bedrag van het kostenmaximum. Daarbij heeft de uitvoerder het kostenmaximum van € 25.000,- gehanteerd. De consument heeft op 9 februari 2025 bij de verzekeraar een klacht ingediend over het door de uitvoerder gehanteerde kostenmaximum. De verzekeraar heeft per e-mailberichten van 10 en 17 februari 2025 het standpunt van de uitvoerder bevestigd.

De klacht en de vordering

2.5 De consument klaagt erover dat de verzekeraar weigert om het kostenmaximum van € 60.000,- te hanteren voor de gemelde kwestie. Hij heeft voor de inmiddels afgehandelde zaak na het bereiken van het kostenmaximum van € 25.000,- zelf € 5.494,14 aan advocaatkosten moeten betalen. Hij vordert dat de verzekeraar het kostenmaximum van € 60.000,- voor externe kosten hanteert en de door de consument gemaakte advocaatkosten van € 5.494,14 vergoedt.

2.6 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat in de brief van 22 september 2023 staat dat bij de verlenging per 1 november 2023 de nieuwe verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. Dit betekent dat ook het kostenmaximum van € 60.000,- van toepassing is. Dat de gewijzigde verzekeringsvoorwaarden niet gelden voor lopende dossiers, staat nergens vermeld. De verzekeraar heeft op geen enkel moment expliciet kenbaar gemaakt dat het verhoogde kostenmaximum alleen geldt voor nieuwe geschillen of nieuwe dossiers. De consument mag er dan ook op vertrouwen dat het kostenmaximum van € 60.000,- van toepassing is op de in 2021 gemelde kwestie. De verzekeraar is dan ook gehouden om de advocaatkosten te vergoeden, voor zover die het oude kostenmaximum van € 25.000,- overstijgen.

Het verweer

2.7 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de met ingang van 1 november 2023 gewijzigde verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn op het conflict waarvoor de consument op 10 december 2021 een beroep op de rechtsbijstandverzekering heeft gedaan.

Welke voorwaarden zijn van toepassing?

3.2 De consument vindt dat de per 1 november 2023 geldende voorwaarden USRVP-01 ook van toepassing zijn op reeds gemelde zaken. De verzekeraar betwist de stelling van de consument.

3.3 In lijn met eerdere uitspraken overweegt de commissie dat op de behandeling van de zaak de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn die op het moment van het ontstaan en melden van het conflict gelden. Dat later andere, in dit geval voor wat betreft het kosten-maximum gunstigere, voorwaarden zijn gaan gelden, betekent niet dat die voorwaarden achteraf alsnog met terugwerkende kracht ook op eerder ontstane conflicten van toepassing worden.[1] Dit betekent dat de voorwaarden USRVP-01, die van toepassing zijn geworden per 1 november 2023, niet gelden voor het in 2021 gemelde conflict. De consument heeft daarom geen recht op vergoeding van de gemaakte advocaatkosten, voor zover die het in de voorwaarden RB1212 genoemde kostenmaximum van € 25.000,- overstijgen.

3.4 Voor wat betreft het verwijt van de consument dat de verzekeraar hem niet heeft geïnformeerd dat gewijzigde verzekeringsvoorwaarden niet van toepassing zijn op lopende zaken, overweegt de commissie dat de uitvoerder de consument volgens de verzekeraar gedurende de behandeling van de gemelde zaak meerdere keren heeft geïnformeerd over de betaalde bedragen en wat er nog overbleef van het kostenmaximum van € 25.000,-. Het had voor de consument dan ook duidelijk moeten zijn dat voor de zaak niet het kosten-maximum van € 60.000,- geldt.

3.5 Dat het kostenmaximum van € 25.000,- uiteindelijk niet voldoende bleek te zijn en de consument zelf nog een bedrag van € 5.494,14 heeft moeten betalen, maakt niet dat daaruit de conclusie kan worden getrokken dat de verzekeraar of de uitvoerder in de communicatie over het van toepassing zijnde kostenmaximum toerekenbaar is tekortgeschoten.

[1] Zie Kifid GC nrs. 2017-212, 2020-657, 2022-0522 en 2024-0088, te vinden op www.kifid.nl.

Conclusie

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar niet gehouden is de door de consument zelf betaalde advocaatkosten te vergoeden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl