Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0421
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: SAA Verzekeringen B.V. , verder te noemen de tussenpersoon, en SAA Assuradeuren B.V., verder te noemen de gevolmachtigde, onderaangeslotenen van SAA Holding B.V., gevestigd te Rotterdam
Datum uitspraak	: 23 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon en gevolmachtigde. Particuliere rechtsbijstand-verzekering. De consument heeft van de gevolmachtigde een brief ontvangen waarin onder meer staat dat het kostenmaximum wordt verhoogd. De consument heeft in een lopend geschil bij de verzekeraar een beroep op het nieuwe kostenmaximum gedaan. De verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen. De consument is het hier niet mee eens en stelt dat hij op grond van de brief van de gevolmachtigde recht heeft op het hogere kosten-maximum. De commissie volgt dit standpunt niet. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via de tussenpersoon een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de gevolmachtigde, optredend als gevolmachtigd agent van DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (verder te noemen de verzekeraar).

2.2 In november 2018 heeft de consument de verzekeraar om rechtsbijstand verzocht in verband met een erfrechtelijke kwestie. De verzekeraar heeft dekking verleend en de behandeling op 12 maart 2019 aan een externe advocaat uitbesteed. Volgens de op dat moment geldende verzekeringsvoorwaarden was een kostenmaximum van € 30.000,- van toepassing.

2.3 Bij brief van 11 oktober 2020 heeft de gevolmachtigde de consument het volgende medegedeeld over de aanstaande jaarlijkse verlenging van de rechtsbijstandverzekering en de verhoging van het 'externe kostenmaximum' naar € 60.000,-:

"U heeft via SAA Verzekeringen B.V. een particuliere rechtsbijstandverzekering lopen. Op 23 november 2020 vindt de jaarlijkse verlenging van uw rechtsbijstandverzekering plaats. De jaarlijkse verlenging is het moment om aanpassingen door te voeren voor de verzekeraar. De aanpassingen bestaan onder andere uit een uitgebreidere dekking en de mogelijkheid om zelf het eigen risico te kiezen. In deze brief lichten we de aanpassingen verder toe.

De nieuwe rechtsbijstandverzekering
- *(…)*
- *Het externe kostenmaximum gaat omhoog naar € 60.000,-.*
- *(…)*

U kunt een overzicht van de verschillen vinden op www.saa.nl/das12. Een compleet overzicht van de nieuwe voorwaarden kunt u vinden op www.saa.nl/dasvoorwaarden.

(…)

Wilt u meer weten?
Neem gerust contact op met uw adviseur SAA Eindhoven via het telefoonnummer (…)."

2.4 De verzekeraar heeft de consument op 29 oktober 2020 medegedeeld dat in de erfrechtelijke kwestie het kostenmaximum van € 30.000,- is bereikt. De consument heeft voor de vergoeding van de verdere advocaatkosten bij de verzekeraar een beroep gedaan op het nieuwe kostenmaximum van € 60.000,-.
De verzekeraar heeft het verzoek van de consument afgewezen, omdat het nieuwe kostenmaximum niet voor lopende zaken geldt.

2.5 De consument heeft hierop bij de tussenpersoon een klacht ingediend. Bij brief van 14 juli 2021 heeft de tussenpersoon de consument bevestigd dat de nieuwe verzekering en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden vanaf 23 november 2020 van kracht zijn.

Voor zover de klacht van de consument zag op de behandeling van een schade of de hoogte van een uitkering, diende hij zich tot de verzekeraar te wenden. Bij brief van 19 augustus 2021 heeft de tussenpersoon het ingenomen standpunt bevestigd en de consument meegedeeld dat zij de klacht voor hem bij de verzekeraar heeft gemeld. Op 24 november 2021 heeft de tussenpersoon de consument erop gewezen dat het instellen van een hoger beroep geen nieuw conflict is in de zin van de verzekeringsvoorwaarden en dat de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn op het moment van het ontstaan van het conflict en de melding ervan.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt dat de tussenpersoon, de gevolmachtigde en de verzekeraar ten onrechte zijn beroep op het kostenmaximum van € 60.000,- hebben afgewezen. Hij heeft hierdoor een lening moeten afsluiten om de advocaatkosten te kunnen betalen. Hij vordert dat de tussenpersoon, de gevolmachtigde en de verzekeraar ervoor zorgen dat het kostenmaximum van € 60.000,- voor de erfrechtkwestie van toepassing is.

2.7 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument aan dat de gevolmachtigde hem in de persoonlijke brief van 11 oktober 2020 heeft medegedeeld dat het externe kostenmaximum van € 60.000,- van toepassing is. In de brief staat niet dat het kostenmaximum niet voor lopende zaken geldt. Ook in de verzekeringsvoorwaarden is hierover niets vermeld. De tussenpersoon stuurt de consument vervolgens van het kastje naar de muur door te verwijzen naar de verzekeraar. De hoger beroepsprocedure moet volgens de consument als een nieuwe zaak worden gezien. Echter, ook al zou de hoger beroepsprocedure als onderdeel van een lopende zaak worden gezien, dan nog geldt dat na de verlenging van de verzekering per 23 november 2020 een kostenmaximum van € 60.000,- van toepassing is.

Het verweer

2.8 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument, naar de commissie begrijpt mede namens de gevolmachtigde. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op dat verweer ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie begrijpt dat de consument klaagt over het handelen van de volgende entiteiten: de tussenpersoon, de gevolmachtigde en de verzekeraar. De consument verwijt hen dat hij voor de lopende erfrechtkwestie geen beroep kan doen op het kostenmaximum van € 60.000, zoals vermeld in de brief van 11 oktober 2020 en de aangepaste verzekeringsvoorwaarden.

3.2 Hierna volgt een beoordeling per entiteit.

De klacht gericht tegen de tussenpersoon

3.3 Deze klacht slaagt niet. De brief van 11 oktober 2020 is namelijk niet van de tussenpersoon, maar van de gevolmachtigde. Voor zover de brief ook aan de tussenpersoon kan worden toegerekend, geldt dat de klacht ook dan niet kan slagen. De brief van 11 oktober 2020 is informatief bedoeld. De brief gaat over de aanstaande, dus toekomstige prolongatie van de rechtsbijstandverzekering en aanpassingen die in dit verband zullen plaatsvinden. De tussenpersoon heeft in deze brief niet toegezegd dat het verhoogde kostenmaximum ook (met terugwerkende kracht) voor lopende zaken, dus voor het verleden, zal gelden. De tussenpersoon was overigens ook niet op de hoogte van de erfrechtkwestie die de consument reeds bij de verzekeraar had lopen. Reeds daarom ligt het niet voor de hand dat de tussenpersoon iets heeft willen toezeggen met betrekking tot de erfrechtkwestie.

De klacht tegen de gevolmachtigde

3.4 Deze klacht slaagt ook niet. De commissie leest in de brief van 11 oktober 2020 geen toezegging van de gevolmachtigde dat de aanstaande verhoging van het externe kostenmaximum ook voor lopende zaken zal gelden. Dat staat niet in de brief, die als gezegd (nr. 3.3 hiervoor) informatief bedoeld is en betrekking heeft op iets wat nog moet plaatsvinden: de prolongatie van de rechtsbijstandverzekering. Voor zover de consument van opvatting is dat een dergelijke toezegging wel in de brief valt te lezen en dat, mede gelet op hetgeen uit de verzekeringsvoorwaarden volgt, *de verzekeraar* aan die toezegging gehouden is, kan dit aan de orde komen in de procedure die de consument tegen de verzekeraar voert.

De klacht gericht tegen de verzekeraar

3.5 Voor zover de consument klaagt over de wijze waarop de verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden toepast, overweegt de commissie dat de consument een aparte klacht bij Kifid heeft ingediend tegen de verzekeraar. Dit brengt met zich dat de commissie in deze uitspraak niet in de beoordeling zal treden van de handelwijze van de verzekeraar. Daarvoor is immers de andere procedure gestart. De klacht van de consument tegen de verzekeraar is in zoverre niet-behandelbaar.

Conclusie

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument over de tussenpersoon en de gevolmachtigde ongegrond is. De klacht tegen de verzekeraar is niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De klacht van de consument is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.