Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0197

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, mr. P.J. Neijt, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	8 maart 2023
Klacht van	De heer [consument 1], verder te noemen de consument, en mevrouw [consument 2], samen verder te noemen de consumenten
Tegen	ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Opzegging per premievervaldatum. Na opzegging van de rechtsbijstandverzekering vanwege het aantal schademeldingen, hebben de consumenten op 1 juni 2022 met de verzekeraar een vaststellingsovereenkomst gesloten waarin onder meer is vastgelegd dat de rechtsbijstandverzekering niet is opgezegd en doorloopt van 14 september 2021 tot en met 13 september 2022. Op 30 juni 2022 heeft de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering opgezegd tegen de eerstvolgende premievervaldatum. De commissie is van oordeel dat de door de consumenten aangevoerde omstandigheden niet maken dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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 en de klachtbrief van de consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 december 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de verzekeraar was mr. [naam], bedrijfsjurist, aanwezig. Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten nog een pleitnota overgelegd.

1.3 De consumenten 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 bij de gevolmachtigde van de verzekeraar een rechtsbijstand-verzekering afgesloten. Op de rechtsbijstandverzekering zijn de voorwaarden ProRechtPolis Particulier 2020 (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.

2.2 Op 17 juni 2021 heeft de (gevolmachtigde van de) verzekeraar de consument geschreven dat de rechtsbijstandverzekering per 14 september 2021 wordt beëindigd vanwege het aantal schademeldingen. Hierna hebben de consumenten een klacht tegen de verzekeraar ingediend bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

2.3 Tijdens de mondelinge behandeling van die klacht bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening hebben de consumenten en de verzekeraar een regeling getroffen. In de door partijen op 1 juni 2022 ondertekende vaststellingsovereenkomst is onder meer vastgelegd dat de rechtsbijstandverzekering niet is opgezegd en doorloopt van 14 september 2021 tot en met 13 september 2022.

2.4 Op 30 juni 2022 heeft de verzekeraar het volgende aan de consument geschreven:
"(…)
*Met inachtneming van de geldende voorwaarden, laat ARAG u weten dat wij de verzekering niet willen verlengen na 14 september 2022. De verzekering eindigt op deze datum. Voor uw verzekering zijn de voorwaarden ProRechtParticulier 2020 van toepassing, de regels voor opzegging door ARAG kunt u nalezen onder het kopje "**Hoe en wanneer kunnen wij de verzekering stoppen**" op pagina 7.*
(…)"

2.5 De consumenten hebben hierna bij de verzekeraar geklaagd over de opzegging, maar zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot de klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen dat de verzekeraar de opzegging ongedaan maakt en de rechtsbijstandverzekering met terugwerkende kracht herstelt. Ter onderbouwing van hun vordering voeren zij het volgende aan.

2.7 De verzekeraar heeft niet gehandeld als van een redelijk handelend verzekeraar mag worden verwacht. Door de handelwijze en opstelling van de verzekeraar worden de consumenten onevenredig in hun belangen geschaad. Door de opzegging kunnen de consumenten geen andere rechtsbijstandverzekering bij andere verzekeraars afsluiten en, naar de commissie begrijpt, stellen de consumenten ook dat waar zij bij andere verzekeraars wel een verzekering kunnen afsluiten zij 40 tot 50% meer premie moeten betalen.

De verzekeraar heeft onvoldoende rekening gehouden met de zorgplicht en de verdere behandeling van de lopende zaken. Al vanaf 1994 hebben de consumenten een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar en door een allesvernietigende woningbrand op 9 mei 2016 zijn zij ongewild door diverse partijen in diverse geschillen getrokken waardoor zij een beroep op de rechtsbijstandverzekering moesten doen.

2.8 De consumenten zijn van mening dat de verzekeraar geen steekhoudende argumenten heeft aangevoerd voor de beëindiging van de rechtsbijstandverzekering. In de voorwaarden staat niet vermeld dat het aantal zaken reden van beëindiging van de rechtsbijstandverzekering kan/mag zijn. Ook de verwijzing van de verzekeraar naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening[1] treft volgens de consumenten geen doel, omdat de situatie in die uitspraken niet identiek is aan de situatie van de consumenten. Zo hebben de consumenten geen waarschuwingsbrief ontvangen en heeft de verzekeraar niet gezocht naar minder vergaande maatregelen dan een beëindiging.

2.9 Bij het sluiten van de vaststellingsovereenkomst op 1 juni 2022, waren de consumenten in de veronderstelling dat de rechtsbijstandverzekering ook na 14 september 2022 zou worden voortgezet. Zij en de klachtbehandelaar van de verzekeraar hebben elkaar een handdruk gegeven op de voortzetting van de rechtsbijstandverzekering. De klachtbehandelaar had toen terloops opgemerkt dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering ook per premievervaldatum zou kunnen opzeggen maar hij heeft niet opgemerkt dat hij dat daadwerkelijk zou doen. Had de verzekeraar dit toen wel gemeld, dan waren de consumenten nooit akkoord gegaan met de regeling. De consumenten merken verder op dat de verzekeraar in zijn brief van 31 augustus 2022 heeft geschreven dat de rechtsbijstandverzekering per 12 september 2022 zal worden beëindigd terwijl in de vaststellingsovereenkomst is vastgelegd dat de rechtsbijstandverzekering doorloopt tot en met 13 september 2022.

2.10 Verder stellen de consumenten in hun pleitnota dat medewerkers van de verzekeraar hen na 1 juni 2022 hebben willen dwarsbomen door de rechtsbijstand in twee dossiers te staken met het standpunt dat er geen kans van slagen aanwezig is. Hoewel de dossiers na toepassing van de geschillenregeling alsnog kansrijk zijn bevonden, heeft de verzekeraar hier onnodig geld besteed aan de geschillenregeling.

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

[1] GC Kifid 2021-0252 en GC Kifid 2022-0538, te vinden op www.kifid.nl.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering per premievervaldatum op 14 september 2022 mocht opzeggen. Deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de voorwaarden en de toepasselijke wettelijke bepalingen.

3.2 In artikel 15 van de voorwaarden staat dat de verzekeraar de verzekering per premie-vervaldatum, dit is de datum waarop de rechtsbijstandverzekering telkens wordt verlengd, mag opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Deze voorwaarde komt overeen met artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW), waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van de verzekeringnemer mag worden afgeweken.

3.3 De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering per 14 september 2022 beëindigd en de beëindiging aan de consument kenbaar gemaakt in de brief van 30 juni 2022. Hij heeft hiermee de termijn van twee maanden in acht genomen. Dat betekent dat de opzegging van de verzekering per 14 september 2022 niet in strijd is met artikel 7:940 lid 1 BW.

3.4 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de verzekeraar die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consumenten relevant is, te weten artikel 15 van de voorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Redelijkheid en billijkheid

3.5 De commissie begrijpt uit de door de consumenten aangevoerde argumenten dat zij de opzegging van de rechtsbijstandverzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) onaanvaardbaar vinden.

3.6 Bij de beoordeling van deze klacht heeft als uitgangspunt te gelden dat een verzekeraar gelet op het beginsel van contractsvrijheid mag bepalen of en, zo ja, onder welke voorwaarden en voor welke periode hij met een verzekeringnemer wenst te contracteren.[2]

[2] Rb. Den Haag 28 maart 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:4086, rechtsoverwegingen 4.8 en 4.9, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Hieruit volgt ook dat het in beginsel niet van belang is wat voor een verzekeraar de aanleiding is geweest om de verzekering per premievervaldatum op te zeggen.[3] Een verzekeraar mag gebruik maken van zijn bevoegdheid om op te zeggen, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Aan het beroep op deze uitzondering worden zware eisen gesteld.[4]

3.7 De commissie is van oordeel dat de door de consumenten aangevoerde argumenten niet leiden tot de conclusie dat de opzegging door de verzekeraar per premie-vervaldatum naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en dat dus een inbreuk op het beginsel van de contractsvrijheid gerechtvaardigd is. De verzekeraar heeft de opzegging gebaseerd op een afweging van meerdere aspecten, zoals onder meer het klantbeeld, de bedrijfseconomische redenen maar ook andere aspecten. Hieraan doet niet af de stelling van de consumenten dat het hen door de opzegging per premievervaldatum nagenoeg onmogelijk is om elders een andere verzekering af te sluiten of dat zij door die opzegging worden geconfronteerd met een hogere premie. Het is op zich wel denkbaar dat de consumenten de opzegging moeten melden bij de aanvraag van een nieuwe rechtsbijstandverzekering en dat zij van die melding negatieve gevolgen ondervinden. Maar of dat daadwerkelijk zo is, hangt af van de vragen die andere verzekeraars in de aanvraagprocedure stellen. Maar zelfs als de consumenten geen nieuwe rechtsbijstandverzekering kunnen afsluiten of slechts tegen een hogere premie, dan nog maakt dit enkele feit de opzegging van een verzekering als een rechtsbijstandverzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid nog niet onaanvaardbaar.

3.8 Het feit dat de consumenten door een woningbrand ongewild in meerdere juridische geschillen verwikkeld zijn geraakt, is evenmin een reden om tot de conclusie te komen dat de opzegging door de verzekeraar onaanvaardbaar is. De commissie kan de consumenten ook niet volgen in hun stelling dat de verzekeraar onvoldoende rekening heeft gehouden met de lopende zaken. De verzekeraar is immers gehouden om lopende zaken met inachtneming van de geldende voorwaarden verder te behandelen, ook als de verzekering inmiddels is beëindigd.[5]

3.9 De consumenten voeren nog aan dat zij voor de opzeggingsbrief van 17 juni 2021 geen waarschuwingsbrief hebben ontvangen. Die opzeggingsbrief speelt naar het oordeel van de commissie echter geen rol meer omdat partijen erna een vaststellingsovereenkomst hebben gesloten. De beëindiging die in de onderhavige klacht aan de orde is, is een andere en die heeft plaatsgevonden na die vaststellingsovereenkomst.

[3] Rb. Noord-Holland 4 april 2018, ECLI:NL:RBNHO:2018:3925, rechtsoverweging 4.18, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie in dit kader ook GC Kifid 2020-031, 2019-1083, 2019-252 en 2021-0283 (te vinden op www.kifid.nl).
[5] GC Kifid 2022-508 overweging 3.11, te vinden op www.kifid.nl.

Het is jammer dat de consumenten de indruk hebben gekregen dat de rechtsbijstand-verzekering ook na 13 september 2022 zou worden voortgezet, maar dit zijn zij niet met de verzekeraar overeengekomen en zij mochten hierop in de gegeven omstandigheden ook niet op vertrouwen.

3.10 Uit het voorgaande volgt dat de opzegging van de verzekeraar per 14 september 2022 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

Onduidelijke communicatie

3.11 Het is de commissie, net als de consumenten, opgevallen dat de verzekeraar in zijn correspondentie met de consumenten na 30 juni 2022 en in deze klachtprocedure meerdere malen 13 september 2022 heeft gehanteerd als premievervaldatum. Bij de vaststellingsovereenkomst, op het polisblad en de brief van 30 juni 2022 is steeds uitgegaan van premievervaldatum van 14 september 2022. Hoewel dit punt niet kan leiden tot toewijzing van de vordering, wil de commissie wel opmerken dat dit slordig is.

Geschillenregeling

3.12 De consumenten klagen in hun pleitnota nog over het staken van de rechtsbijstand door de verzekeraar en de toepassing van de geschillenregeling in twee dossiers. Omdat een nadere onderbouwing ontbreekt en de consumenten niet stellen welk nadeel zij hieraan hebben ondervonden, zal de commissie voorbijgaan aan deze klacht. Ten overvloede wijst de commissie erop dat het een verzekeraar vrij staat om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil te concluderen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het door de consumenten beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te behalen. Als de consumenten het met deze haalbaarheidsinschatting van de verzekeraar niet eens zijn, kunnen zij beroep doen op de geschillenregeling die in de voorwaarden is opgenomen.[6] Hier is kennelijk geheel conform de polisvoorwaarden gehandeld en kan door de commissie geen onregelmatigheid worden geconstateerd.

Conclusie

3.13 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar gerechtigd is de rechtsbijstandverzekering per premievervaldatum te beëindigen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

[6] GC Kifid 2021-0534 overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

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 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

ProRechtPolis Particulier 2020

"(…)

15. Wanneer begint, verandert en eindigt deze verzekering?

Begindatum
De verzekering begint op de ingangsdatum die op uw polis staat.

Veranderdatum
Precies een jaar na de begindatum van uw verzekering, mogen wij uw verzekering veranderen, stoppen of niet verlengen. Vanaf dat moment mogen wij dat ieder jaar op dezelfde datum doen. Deze veranderdatum staat op uw polis als 'prolongatiedatum' of '(hoofd) premievervaldatum'. Op deze veranderdatum mag u de limietkeuze aanpassen. ***Let op:*** *De nieuwe limiet die u dan kiest geldt niet voor lopende conflicten en voorzienbare gebeurtenissen.*

Einddatum
De verzekering loopt door tot u of wij het contract stoppen.
(…)
Hoe en wanneer kunnen wij de verzekering stoppen?
Wij mogen de verzekering in een aantal situaties stoppen. We doen dat altijd met een brief waarin we het contract opzeggen. Daarbij gelden de volgende regels.
a. We kunnen de verzekering op de veranderdatum stoppen. U krijgt de brief minstens 2 maanden voor deze datum.
b. Heeft u een zaak bij ons gemeld? En moeten wij u juridische hulp geven, of uw kosten betalen? Dan kan dat een reden zijn dat wij de verzekering willen veranderen of stoppen.
- Als wij uw verzekering dan stoppen, krijgt u onze brief minstens 2 maanden van tevoren.
- De verzekering stopt op de datum die wij in onze brief noemen. En als er geen datum in de brief staat, stopt de verzekering minstens 2 maanden nadat u onze brief gekregen heeft. Wij zullen dit niet snel doen. We kijken naar hoeveel zaken u meldt en welk soort zaken u meldt. Dat kan dan reden voor ons zijn om uw verzekering te veranderen. We kunnen ook de premie verhogen of een bepaald soort conflict niet meer verzekeren. Uiteindelijk mogen we uw verzekering ook stoppen.
(…)"

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 940

1. Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.

(…)

Artikel 943

(…)

2. Van de artikelen 933, eerste lid, eerste zin, 937, 940 leden 1, 3, 5 en 6, 941 leden 1, 2, 4 en 5 en 942 kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde worden afgeweken.