Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-087
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 31 januari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. Uit hoofde van zijn CNV-lidmaatschap doet Consument een beroep op de Rechtsbijstandsverzekering bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft terecht geweigerd rechtsbijstand te verlenen omdat het geschil waarvoor Consument rechtsbijstand heeft verzocht, te maken heeft met vermogensbeheer of andere afspraken over beleggingen. In de Voorwaarden is hier een uitsluiting voor opgenomen.

1. Proces

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht.: 1) klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de reactie hierop van Consument en 4) de aanvullende reactie van Verzekeraar.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft op grond van zijn CNV-lidmaatschap uit hoofde van een door CNV met Verzekeraar gesloten collectieve verzekering (hierna: de verzekering) – onder bepaalde voorwaarden – recht op rechtsbijstand van Verzekeraar. In november 2018 heeft Consument Verzekeraar om rechtsbijstand verzocht voor een geschil met een adviseur/ technisch uitvoerder (hierna 'de adviseur'). Consument was ontevreden over de diensten die deze adviseur met betrekking tot het aan- en verkopen van cryptocurrencies voor Consument heeft verricht. Volgens Consument heeft de adviseur onder andere verkeerd geadviseerd in de gekozen exchange (WEX), waardoor financiële schade is ontstaan.

2.2 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat voor dit geschil geen dekking bestaat omdat het verband houdt met vermogensbeheer en beleggingen.

In artikel 17 sub I van de verzekeringsvoorwaarden CNV Gezinsrechtshulp (hierna: de voorwaarden) is een dergelijk geschil van dekking uitgesloten.

2.3 Consument wenst dat Verzekeraar alsnog rechtsbijstand verleent. Hij heeft als CNV-lid de verzekeringsvoorwaarden nooit ontvangen en was niet bekend met de inhoud van de polisbepaling waarop de afwijzing is gebaseerd. In de interne klachtprocedure zijn partijen er samen niet uitgekomen. Reden waarom Consument zich tot de Commissie heeft gewend.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zich op het standpunt mocht stellen dat er geen dekking bestaat voor het juridisch geschil met de adviseur. De Commissie zal dit oordeel hieronder nader toelichten.

3.2 Het gaat om een collectieve verzekering die CNV met Verzekeraar heeft gesloten ten behoeve van haar leden. Verzekeraar moet CNV als contractspartij een redelijke mogelijkheid hebben geboden om van de voorwaarden kennis te nemen, wat in dat geval door tijdige terhandstelling van de voorwaarden gebeurt. Die verplichting van Verzekeraar bestaat niet jegens Consument die als CNV-lid aanspraak kan maken op rechtsbijstand van Verzekeraar op grond van de verzekering. Verzekeraar heeft gesteld - en Consument heeft dat niet betwist - dat hij aan CNV als verzekeringnemer de voorwaarden ter hand heeft gesteld. De voorwaarden CNV Gezinsrechtshulp zijn daarom in dit geval van toepassing.

3.3 Of Verzekeraar dekking moet verlenen hangt af van wat de voorwaarden over een situatie als deze bepalen. Van belang daarbij is dat het een verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen (zie Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006: AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl).

3.4 In artikel 17 sub I van de voorwaarden staat het volgende:

"U krijgt geen juridische hulp van ARAG bij conflicten die te maken hebben met vermogensbeheer of andere afspraken over beleggingen. Bijvoorbeeld een beleggingsverzekering."

3.5 Partijen verschillen van mening over de betekenis van dit artikel. De Commissie overweegt dat bij de uitleg van een schriftelijk contract, waaronder een verzekeringsovereenkomst, telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687).

Nu niet is vast komen te staan dat over de verzekeringsovereenkomst is onderhandeld, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 16 januari 2015 (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).

3.6 Beide partijen gaan ervan uit dat het aan- en verkopen van cryptocurrencies onder vermogensbeheer of beleggingen valt. De vraag is of het geschil tussen Consument en de adviseur te maken heeft met vermogensbeheer of met afspraken over beleggingen. Voor de beantwoording van die vraag is van belang of de werkzaamheden die de adviseur heeft uitgevoerd daarmee te maken hebben gehad.

3.7 Consument stelt dat het advies van de adviseur en de door hem uitgevoerde overige werkzaamheden, waar Consument ontevreden over is, niets met vermogensbeheer te maken hebben. Het advies had enkel en alleen betrekking op ICT-aspecten. Zo heeft Consument Verzekeraar hierover meegedeeld:

"*Hij heeft de exchange bepaald, geadviseerd en mijn inleggen daarop gedeponeerd (als 't goed is, tenminste…) zowel de btc-e alsmede de zgn opvolger WEX.*"

In de reactie aan Kifid van 30 augustus 2019 schrijft Consument ook nog het volgende:

"*Eén van die aspecten is het overbrengen van de gelden naar – uiteindelijk – de (door R.H. verkozen) exchange, aanvankelijk btc-e en nadat die geblokkeerd was werd dat WEX. Dat is een gecompliceerde route die je als leek niet zomaar even - en vooral veilig - kunt uitvoeren. Niet meer dan logisch dus dat R.H. dat voor mij heeft gedaan; dat is juist onderdeel van zijn technische/IT-diensten aan mij inzake deze materie.*"

3.8 Uit het voorgaande en ook uit de aard van de verwijten die Consument jegens de adviseur maakt, blijkt naar het oordeel van de Commissie dat de adviseur een actieve rol had bij de uitvoering van het beheer van gelden c.q. beleggingen van Consument. Daarmee houden zijn werkzaamheden verband met vermogensbeheer dan wel met afspraken over beleggingen en is de dekkingsuitsluiting van artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden van toepassing. De tekst van deze bepaling is in heldere bewoordingen geformuleerd en laat geen ruimte voor de uitleg die Consument daaraan geeft.

3.9 De slotsom is dat het conflict dat Consument heeft met de adviseur te maken heeft met vermogensbeheer dan wel met (afspraken over) beleggingen, waarvoor op grond van artikel 17 van de voorwaarden geen dekking bestaat. De klacht van Consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.