Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-449
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering vanwege een rangregelingsprocedure. De rangregelingsprocedure is het gevolg van het niet betalen van rekeningen en het niet meewerken aan een verdelingsvoorstel met de schuldeisers. Onder die omstandigheden was te verwachten dat Consument juridische hulp nodig zou hebben. De Commissie is van oordeel dat dan geen recht op dekking bestaat. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument van 25 maart en 5 april 2019;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is via zijn lidmaatschap bij CNV voor rechtsbijstand verzekerd bij Verzekeraar.

De toepasselijke *Voorwaarden CNV Gezinsrechtshulp CNV01* (hierna: de Voorwaarden) vermelden - voor zover relevant – het volgende:

"***1. Waarvoor bent u verzekerd?***
Met de CNV Gezinsrechtshulp krijgt u juridische hulp, bijvoorbeeld bij een conflict. In sommige situaties krijgt u alleen een juridisch advies, en geen andere juridische hulp.
In deze polisvoorwaarden staat wanneer u met deze verzekering juridische hulp krijgt. En ook wanneer u geen juridische hulp krijgt. Lees ze daarom goed.
U krijgt de juridische hulp van medewerkers van ARAG. Alleen in bepaalde situaties schakelt ARAG een advocaat of andere expert in om u te helpen. Verderop leest u welke situaties dit zijn.
- *(…)*
- *U krijgt geen juridische hulp als u iets niet gedaan heeft en wist of kon weten dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.*

U krijgt alleen juridische hulp als er een goede kans op succes voor u is.

7. Wanneer heeft u geen recht op juridische hulp van ARAG?
Naast de in artikel 17 genoemde conflicten krijgt u in de volgende situaties geen juridische hulp:
c. U geeft niet alle informatie die ARAG nodig heeft. Of u geeft onjuiste informatie. Of u geeft niet de medewerking die bij de behandeling van de zaak nodig is.

16. Wanneer krijgt u juridische hulp van ARAG?
U krijgt alleen juridische hulp van ARAG bij conflicten die te maken hebben met: (…)"

2.2 Per brief van 27 augustus 2018 heeft Consument Verzekeraar onder andere gevraagd schriftelijk en voor 4 september 2018 te adviseren inzake een rangregelingsprocedure. Bij dat bericht heeft Consument een e-mail van [X Notarissen] toegevoegd van 9 augustus 2018 waaruit volgt dat Z. en de beslaglegger de rechtbank zullen verzoeken over te gaan tot een rangregeling omdat Consument zijn goedkeuring heeft onthouden aan het verdelings-voorstel.

2.3 Met een e-mail van 28 augustus 2018 heeft Verzekeraar Consument gevraagd om zijn zaak nader toe te lichten door een aantal vragen te beantwoorden en stukken toe te sturen.

2.4 Een brief van Consument aan Verzekeraar van 3 september 2018 vermeldt het volgende:

"*Naar aanleiding van de door de bank georganiseerde verkoop van mijn woning, diende ik op 27 augustus 2018 bij ARAG een verzoek om advies hierover in (productie 1).*
Aangezien ARAG (zoals gebruikelijk op 28 augustus 2018) om een berg aanvullende informatie vraagt (productie 2), dien ik hierbij een klacht in over deze werkwijze.

Ten eerste constateer ik dat medewerkers van ARAG niet met de informatie overweg kunnen die ze al hebben. Zo lees ik in een brief van dhr. [naam medewerker] (dd 15 augustus 2018), de data waarop de overdracht van mijn woning en garage plaats hebben gevonden (productie 3). Waarom alles opnieuw vragen als ARAG het zelf kan opzoeken?
Ten tweede gaat deze manier van werken er niet voor zorgen dat ik binnen door mij gevraagde termijn (voor 4 september 2018) een antwoord heb. Hoogst schadelijk, binnen de rechtspraak hoort alles binnen termijn afgerond te zijn. Hierdoor ben ik waarschijnlijk door het getreuzel bij ARAG weer de klos."

2.5 Per e-mail van 6 september 2018 heeft Verzekeraar op de klacht gereageerd. In dat bericht heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat Consument geen recht op dekking heeft omdat hij niet alle informatie heeft verstrekt die Verzekeraar nodig heeft en omdat Consument kon verwachten dat hij door het niet betalen van diverse rekeningen uiteindelijk juridische hulp nodig zou hebben. Daarnaast is volgens Verzekeraar niet duidelijk of sprake is van een juridisch geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert rechtsbijstand in verband met de rangregelingsprocedure dan wel een schadevergoeding van € 1000,00

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft opnieuw ten onrechte nagelaten Consument een praktisch advies te geven.
- Consument heeft recht op bijstand omdat de rangregelingsprocedure het gevolg is van de verkoop van de woning door de bank. Op die manier wordt op de makkelijkste manier zoveel mogelijk geld verdiend. Omdat Consument een contract heeft met Verzekeraar, mag hij op basis van dit contract hulp van Verzekeraar verwachten.
- Consument had de rangregelingsprocedure kunnen voorkomen als hij had meegewerkt met de notaris. De notaris stelt echter ten onrechte dat Consument nog een bedrag van ongeveer € 83.000,00 aan Z. is verschuldigd. Dat is onjuist. Consument is van mening dat Z. nog een bedrag van ongeveer € 15.000,00 aan hem is verschuldigd.
- Omdat sprake is van een juridische procedure is het passend dat Verzekeraar als rechtsbijstandsverzekeraar daar een bijdrage aan gaat leveren.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of de Verzekeraar Consument rechtsbijstand dient te verlenen bij de rangregelingsprocedure. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van de tussen partijen overeengekomen Verzekering en de toepasselijke Voorwaarden.

4.2 Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen omdat op basis van de onder 2.5 genoemde gronden geen recht op dekking zou bestaan. Bovendien gaat Verzekeraar er vanuit dat Z. over een titel beschikt en dat op grond daarvan beslag is gelegd op de opbrengst van de verkoop van de woning van Consument. Volgens Verzekeraar is de rangregelingsprocedure er niet voor bedoeld om een inhoudelijk geschil met Z. te beslechten.

4.3 Gelet op hetgeen tot de rangregelingsprocedure heeft geleid, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar niet gehouden is Consument in die procedure bij te staan. De rangregelingsprocedure is het gevolg van het niet betalen van rekeningen en het niet meewerken aan een verdelingsvoorstel met de schuldeisers. Onder die omstandigheden was te verwachten dat Consument juridische hulp nodig zou hebben. Op grond van artikel 1 van de Voorwaarden bestaat dan geen recht op bijstand. Dat sprake is van een juridische procedure dan wel een verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Verzekeraar maakt niet, anders dan Consument stelt, dat Verzekeraar dan rechtsbijstand dient te verlenen. In de Voorwaarden heeft Verzekeraar immers de grenzen bepaald waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dat staat Verzekeraar in beginsel vrij (HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326 r.o. 3.4.2). Van toepasselijkheid van een uitzondering hierop is geen sprake. Het voorgaande leidt ertoe dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.