Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-938
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. K. Engel, leden, en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 19 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is van mening dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden als gevolg waarvan overkreditering is ontstaan. Consument heeft hiervoor een beroep op zijn rechtsbijstand-verzekering gedaan. Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek afgewezen. Consument heeft bij Kifid ook een klacht tegen de Bank ingediend. De Geschillencommissie heeft in die zaak geoordeeld dat niet was gebleken dat de Bank haar zorgplicht had geschonden. De Commissie van Beroep heeft de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigd. Consument heeft geen belang meer bij de vordering. De klacht wordt ongegrond verklaard.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft per 12 maart 2015 bij Verzekeraar (toen nog Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.) een rechtsbijstandverzekering gesloten. De uitvoering van de rechtsbijstand is aan Uitvoerder overgedragen.

2.2 Consument heeft op 17 januari 2018 online een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een geschil met [naam dochter bank] (een handelsnaam van [naam bank] en verder te noemen 'de Bank') en daarbij de volgende toelichting op de ingediende zaak gegeven: *"De bank heeft mij een hypothecaire lening gegeven zonder de zorgplicht goed uit te voeren, waardoor ik nu met een enorme overkreditering te kampen heb. Hoewel de hypotheek is verleend in 2006, ben ik onlangs in actie gekomen met een klacht bij de bank, omdat ik op 10 november 2017 in de krant las dat de Hoge Raad in juni 2017 een belangrijke uitspraak heeft gedaan over overkreditering en zorgplicht van de bank."*

2.3 Uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand bij brief van 5 februari 2018 afgewezen door onder meer een beroep te doen op artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden, waarin is bepaald dat geen rechtsbijstand wordt verleend, als de schade is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering of als de feiten waardoor het conflict is ontstaan, plaatsvonden voordat verzekeringnemer de verzekering afsloot.

2.4 Consument heeft zijn ongenoegen over het afwijzende standpunt van Uitvoerder geuit en verzocht de gemelde zaak in behandeling te nemen. Uitvoerder heeft hierop het afwijzende standpunt gehandhaafd. Consument heeft de kwestie voorgelegd aan Kifid.

3. Behandelbaarheid

3.1 Uitvoerder heeft als meest vergaand verweer aangevoerd dat de klacht van Consument niet behandelbaar is omdat de klachttermijn is verstreken. Uitvoerder heeft bij brief van 5 maart 2018 een definitief standpunt over de klacht van Consument ingenomen. Daarbij heeft Uitvoerder Consument gewezen op de mogelijkheid om zich binnen een termijn van drie maanden tot Kifid te wenden. Pas op 24 augustus 2018 heeft Consument echter de klacht bij Kifid ingediend, zodat de klacht op grond van artikel 5.2 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid), verder te noemen het Reglement, niet ontvankelijk is.

3.2 Consument heeft hiertegen ingebracht dat zijn klacht behandelbaar is, aangezien hij de klacht binnen een jaar na de melding bij Uitvoerder heeft ingediend. De gehele correspondentie met Uitvoerder heeft zelfs niet langer dan een jaar daarvoor plaatsgevonden.

3.3 De Commissie overweegt als volgt. Een klacht moet op grond artikel 5.2 van het Reglement worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief waarin de financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief naar Kifid wordt verwezen en op de driemaandentermijn wordt gewezen. Uitvoerder heeft bij brief van 5 maart 2018 een definitief standpunt over de klacht ingenomen en Consument ook gewezen op de mogelijkheid om zich binnen drie maanden tot Kifid te wenden. Consument heeft Uitvoerder per e-mailbericht van 9 augustus 2018 onder verwijzing naar het 'Convenant regeling overgesloten dekking rechtsbijstandverzekering' verzocht het ingenomen dekkingsstandpunt in heroverweging te nemen. Bij brief van 16 augustus 2018 heeft Uitvoerder Consument medegedeeld dat hij op basis van hetgeen Consument in zijn bericht naar voren heeft gebracht, geen aanleiding zag het ingenomen dekkingsstandpunt te herzien. Uit deze correspondentie volgt dat partijen ook na de brief van 5 maart 2018 met elkaar over het dekkingsstandpunt in gesprek zijn gebleven. Naar het oordeel van de Commissie moet de brief van Uitvoerder van 16 augustus 2018 worden beschouwd als de laatste correspondentie tussen partijen, waarna de in artikel 5.2 van het Reglement genoemde termijn van drie maanden is aangevangen. Dit brengt mee dat Consument de klacht tijdig bij Kifid heeft ingediend en dat de klacht derhalve behandelbaar is.

4. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

4.1 Consument vordert dat Uitvoerder alsnog dekking verleent voor het gemelde geschil met de Bank over de gestelde overkreditering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Uitvoerder ten aanzien van de gemelde kwestie betreffende de verstrekte hypotheek een onjuist dekkingsstandpunt heeft ingenomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het geschil met de Bank is niet voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering ontstaan, maar pas na de negatieve reactie van de Bank op de klachtbrief van Consument van 12 november 2017.
- Consument heeft het conflict met de Bank voldoende omschreven en alle gevraagde informatie aan Uitvoerder verstrekt. Uitvoerder heeft Consument op geen enkel moment om stukken of informatie verzocht die Consument niet heeft verstrekt.
- De verjaringstermijn gaat op grond van artikel 7:942 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') pas lopen vanaf het moment dat de verzekerde met de claim op de verzekeraar bekend is geworden. Aangezien Consument pas in november 2017 met de opeisbaarheid van de vordering bekend is geworden, kan van verjaring geen sprake zijn. Consument verwijst hierbij naar de eerdere uitspraken van de Commissie (GC 2018-055 en GC 2016-372).

- Consument heeft de door Uitvoerder genoemde verzekeringsvoorwaarden (Delta Lloyd RE.03.2.13.E) nooit ontvangen, zodat Uitvoerder daarop geen beroep kan doen.

Verweer van Uitvoerder

4.3 Uitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het geschil tussen Consument en de Bank gaat terug tot 2006 (toen de geldlening tot stand kwam), dan wel tot 2007 (toen de verhoging van de geldlening plaatsvond), dan wel tot 2014 (toen sprake was van een herfinanciering van de geldlening). De feiten als gevolg waarvan het geschil is ontstaan, vonden daarmee plaats vóór de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering.
- Consument heeft (vooralsnog) onvoldoende aangetoond dat sprake is van overkreditering. Daarnaast heeft Consument niet onderbouwd op welke wijze de bank zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden.
- De vordering van Consument is op grond van artikel 7:942 BW verjaard. Uitvoerder verwijst daarbij naar de uitspraken GC 2018-501 en GC 2018-713.
- Voor zover Consument stelt dat hij de verzekeringsvoorwaarden niet heeft ontvangen, is het Uitvoerder niet duidelijk op welke rechtsgrond de aanspraak van Consument op rechtsbijstand is gebaseerd.

5. Beoordeling

Het belang van Consument bij verdere uitvoering van rechtsbijstand

5.1 De vordering van Consument ziet op het verkrijgen van rechtsbijstand onder de rechtsbijstandverzekering. Consument wil dat Uitvoerder hem rechtsbijstand verleent in het onderliggende geschil met de Bank over het verleende krediet.

5.2 Consument heeft in het kader van dat onderliggende geschil met de Bank op 2 april 2018 bij Kifid ook een klacht tegen de Bank ingediend, waarbij de vraag centraal stond of de Bank jegens Consument haar zorgplicht heeft geschonden met overkreditering als gevolg. De Geschillencommissie heeft op 27 februari 2019 geoordeeld dat niet was komen vast te staan dat de door Consument verzochte hypothecaire geldlening niet door de Bank verstrekt had mogen worden en de Bank jegens Consument haar zorgplicht had geschonden. Zie GC 2019-144. Consument heeft vervolgens tegen de uitspraak van de Geschillencommissie bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening beroep ingesteld. De uitspraak van de Commissie van Beroep is gedaan op 9 oktober 2019 en gepubliceerd onder nummer 2019-031. In deze uitspraak bevestigt de Commissie van Beroep de uitspraak van de Geschillencommissie.

5.3 Omdat de klacht van Consument tegen de Bank door zowel de Geschillencommissie als de Commissie van Beroep ongegrond is verklaard, heeft Consument in dat verband geen belang meer bij rechtsbijstand. De vraag of de vordering van Consument is verjaard, zal verder onbeantwoord blijven. De vordering van Consument wordt afgewezen.

6. 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.