Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-430
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen Verzekeraar, die de uitvoering heeft uitbesteed aan SRK Rechtsbijstand, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 20 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument en uitvoerder verschillen van mening over de vraag welke voorwaarden van toepassing zijn. Tegen verzekeraar klaagt consument dat verzekeraar hem duidelijker had moeten informeren. De Commissie concludeert op basis van de informatie in het dossier (polisblad, factuur, begeleidende brief) dat de nieuwe voorwaarden vanaf 1 juli 2018 van toepassing waren. De Commissie volgt consument niet in zijn stelling dat verzekeraar hem hierover niet deugdelijk geinformeerd zou hebben. Uitvoerder is bij de beoordeling van het geschil, dat door consument is aangemeld, terecht uitgegaan van de 'oude' voorwaarden (kenmerk: 3024). De vraag wat bepaalt wanneer een gebeurtenis plaatsvond, kan onbesproken blijven nu alle momenten zich vóór 1 juli 2018 voordeden. De klacht is tegen zowel uitvoerder als verzekeraar ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument aangaande de klacht over Uitvoerder; en
- de repliek van Consument aangaande de klacht over Verzekeraar.

Partijen hebben gekozen voor bindend advies. 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. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een verzekeringspakket bij Verzekeraar. Onderdeel van dit pakket is een rechtsbijstandsverzekering, waarvan de uitvoering uit handen is gegeven aan Uitvoerder. Op de oorspronkelijke verzekering waren de voorwaarden met kenmerk 3024 van toepassing.

2.2 Bij brief van 3 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de jaarlijkse verlenging van het verzekeringspakket. In de brief is over de rechtsbijstandsdekking het volgende vermeld:

> De premie van uw Aegon Rechtsbijstandverzekering is door prijsontwikkelingen gewijzigd naar € 28,22. Wij hebben de voorwaarden voor uw rechtsbijstandverzekering vernieuwd. Belangrijke aanpassingen van de voorwaarden zijn:
> […]
> - Bij een geschil staan er 240 juristen en 70 advocaten voor u klaar. Mag u bij uw conflict zelf een rechtshulpverlener kiezen? Dan vergoeden wij de kosten hiervoor tot een maximum van € 30.000,-. Dit was € 12.500,-.

Bij de brief was het nieuwe polisblad ("voor het aankomende jaar") gevoegd. Daarop is vermeld:

> **Aegon Rechtsbijstandverzekering**
> Per 1-7-2018
> - Consument Zie voorwaarden
>
> **Aegon Rechtsbijstandverzekering**
> […]
> Voorwaardennummer 3029

Ook was bij de brief een factuur gevoegd, met de volgende informatie:

> Periode 01-07-2018 / 31-07-2018

2.3 Na indienen van een rechtsbijstandsverzoek op 5 juni 2018 is tussen Consument en Verzekeraar en Uitvoerder discussie ontstaan over welke voorwaarden op dit verzoek moeten worden toegepast. Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen. Op 17 januari 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat op een rechtsbijstandgeschil, dat door hem is gemeld, de verkeerde voorwaarden worden toegepast. Consument stelt dat hij de dag voordat hij zijn zaak heeft aangemeld nieuwe voorwaarden ontvangen heeft en dat Verzekeraar daarbij niet vermeld heeft dat deze op een later tijdstip in zouden gaan. Consument stelt dat daarom deze nieuwe voorwaarden door Uitvoerder op zijn zaak toegepast zouden moeten worden, op basis waarvan Consument recht heeft op een hogere vergoeding.

3.2 Consument stelt dat de startdatum van het geschil op 29 juni 2018 ligt. Dat is namelijk het moment waarop de Gemeente Nijmegen een voor Consument ongunstige beslissing nam door de vergunning te verlenen.

3.3 Op basis van de voorwaarden (artikel 1.18.1/1.19.1) was Verzekeraar gehouden in de begeleidende brief bij de voorwaarden te vermelden wanneer de gewijzigde voorwaarden zouden ingaan. Op het polisblad is bovendien slechts verwezen naar de voorwaarden, zonder duidelijk te maken welke voorwaarden van toepassing zijn. Bovendien staat op het polisblad behalve de datum van 1-7-2018 ook de 'ingangsdatum' van 1-7-2017. Dit alles maakt het er voor Consument niet duidelijker op.

Verweer Uitvoerder

3.4 Uit het polisblad blijkt voldoende duidelijk dat de voorwaarden die begin juni 2018 door Verzekeraar zijn toegezonden pas van toepassing zouden zijn per 1 juli 2018. Dit betekent dat deze voorwaarden van toepassing zijn op geschillen die voortvloeien uit gebeurtenissen die plaatsvinden na 1 juli 2018. De datum waarop de gebeurtenis plaatsvindt, is leidend voor de beoordeling van de dekking, niet het moment van melden. Wanneer sprake is van een reeks van gebeurtenissen geldt daarbij op grond van de voorwaarden bovendien dat uitgegaan wordt van de eerste gebeurtenis in de reeks. De eerste gebeurtenis in het geschil waarvoor Consument rechtsbijstand vraagt, is 24 april 2018 (aanvraagdatum vergunning). Die datum ligt vóór de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden. Ook de publicatiedatum van de vergunning (9 mei 2018) is vóór de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden. De naam van de voorwaarden zegt niets over de ingangsdatum.

Verweer Verzekeraar

3.5 Uit de brief die Consument in juni 2018 heeft ontvangen, blijkt niet dat de voorwaarden per direct ingaan. Integendeel, uit de brief blijkt dat de wijzigingen "in het komende jaar" worden doorgevoerd, hetgeen inhoudt dat sprake is van een komende wijziging. Op het polisblad is vermeld dat de dekking ingaat op 1 juli 2018. Verzekeraar verwijst naar uitspraak 2015-053 van de Commissie.

4. Beoordeling

4.1 Consument en Uitvoerder verschillen van mening over de vraag welke voorwaarden van toepassing zijn op het rechtsbijstandsgeschil dat Consument op 5 juni 2018 heeft gemeld. Daarnaast klaagt Consument – kortweg gezegd – dat Verzekeraar hem duidelijker had moeten informeren. Voor beide klachten is cruciaal de vraag vanaf welke datum de nieuwe voorwaarden van toepassing waren. De Commissie concludeert dat dit 1 juli 2018 was en licht dit toe.

4.2 Consument heeft sinds 1 juli 2017 een pakketverzekering bij Verzekeraar. Onderdeel van die pakketverzekering is de rechtsbijstandsdekking. Tussen partijen bestaat geen discussie over het feit dat op de oorspronkelijke dekking (vanaf 1 juli 2017) de voorwaarden met kenmerk 3024 van toepassing waren. Bij brief van 3 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument een nieuw polisblad toegezonden. Over de rechtsbijstandsverzekering is op dit nieuwe polisblad vermeld dat (i) deze ingaat per 1 juli 2018 en (ii) dat daarop de voorwaarden met kenmerk 3029 van toepassing zijn.

4.3 De Commissie concludeert op basis van deze twee gegevens, die vermeld zijn op het polisblad, dat is gevoegd bij de brief van Verzekeraar, dat de (her)nieuw(d)e rechtsbijstandsdekking inging per 1 juli 2018 en dat eerst vanaf dat moment de daarbij vermelde voorwaarden (3029) van toepassing waren.

4.4 De Commissie volgt Consument niet in zijn stelling dat Verzekeraar hem hierover niet deugdelijk geïnformeerd zou hebben. De informatie op het polisblad is helder. Bovendien blijkt uit de meegezonden factuur dat dit nieuwe polisblad zag op de periode vanaf 1 juli 2018. Tot slot is in de brief van 3 juni 2018 van Verzekeraar vermeld dat Consument "elk jaar" een nieuw polisblad ontvangt én dat in de bijlage bij de brief een nieuw polisblad "voor het aankomende jaar" was gevoegd. Voor zover Consument op basis van de informatie ten tijde van het sluiten van de overeenkomst (in 2017) nog niet wist dat sprake was van een overeenkomst met jaarlijkse verlenging, kon Consument hiermee bekend zijn op basis van deze brief. Met inachtneming van de oorspronkelijke ingangsdatum (1 juli 2017) wist Consument, althans had hij kunnen weten, dat de nieuwe overeenkomst eerst na dat jaar zou ingaan, derhalve per 1 juli 2018.

De Commissie concludeert dat de klacht van Consument over de informatievoorziening door Verzekeraar ongegrond is.

4.5 Voor wat betreft de klacht tegen Uitvoerder leidt het voorgaande tot de conclusie dat Uitvoerder voor het geschil over de vergunning terecht is uitgegaan van de voorwaarden met kenmerk 3024. De vraag wat bepaalt wanneer een gebeurtenis plaatsvond, kan onbesproken blijven, nu tussen partijen niet ter discussie staat dat alle momenten (24/26 april 2018 vergunningsaanvraag, 9 mei 2018 publicatie vergunningsaanvraag, 4/5 juni 2018 melding geschil, 29 juni 2018 verlening vergunning) zich voordeden vóór 1 juli 2018.

Slotconclusie

4.6 Nu de klacht van Consument zowel tegen Uitvoerder als tegen Verzekeraar ongegrond is, wijst de Commissie de vordering van Consument af.

5. 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.