Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0078
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 4 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden, Relevante correspondentie

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over dekking. De uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen aan de consument voor het conflict met het autoleasebedrijf. Dit komt omdat de gebeurtenis die de oorzaak is van het conflict heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de verzekering. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen 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 Omstreeks oktober 2020 heeft de consument een leaseovereenkomst met een autolease-bedrijf gesloten voor een leaseauto. In dat kader heeft de consument de volledige leasesom van € 3.275,- vooruitbetaald. De leaseauto zou in oktober 2021 worden geleverd.

2.2 Op 10 juni 2021 heeft de consument een e-mail van het autoleasebedrijf ontvangen met informatie over de situatie omtrent het bedrijf die heeft geleid tot vragen, ongerustheid en boosheid bij klanten van het autoleasebedrijf. Op dezelfde dag heeft de consument het autoleasebedrijf per e-mail gevraagd naar de gevolgen voor zijn overeenkomst en de opties die er zijn voor hem. De relevante correspondentie is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.3 Op 11 juni 2021 heeft het autoleasebedrijf de consument een tweede e-mail gestuurd over de situatie. Vervolgens heeft de consument per e-mail van 14 juni 2021 de leaseovereenkomst opgezegd. Ook deze relevante correspondentie is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.4 Op 14 juni 2021 heeft de consument een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar afgesloten waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden 0920 september 2020 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.

2.5 Op 29 juni 2021 heeft de consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor het geschil met het autoleasebedrijf.

2.6 De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen omdat de eerste gebeurtenissen die tot het huidige conflict hebben geleid, dateren van vóór de looptijd van de rechtsbijstandverzekering.

2.7 Hierna heeft de consument zich bij de uitvoerder beklaagd over het afwijzende standpunt. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

2.8 Op 15 juli 2021 zijn het autoleasebedrijf en het moederbedrijf van het autoleasebedrijf in staat van faillissement verklaard.

De klacht en vordering

2.9 De consument is van mening dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. De consument heeft zelf een advocaat ingeschakeld om het door hem vooruitbetaalde leasebedrag van € 3.275,- terug te vorderen van het autoleasebedrijf. Naar de commissie begrijpt, vordert de consument daarom vergoeding van de door hem gemaakte advocaatkosten van € 242,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 28 juni 2021.

2.10 De consument vindt het verwerpelijk dat de uitvoerder op basis van verkeerde aannames, verkeerde interpretaties en onofficiële niet objectieve media zijn verzoek om rechtsbijstand heeft afgewezen. De voorwaarden moeten helder gesteld zijn en zonder moeite te interpreteren zijn om een consument bescherming te bieden.

2.11 De eerste gebeurtenis heeft volgens de consument ruim na de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering plaatsgevonden. De e-mails van 10 en 11 juni 2021 van het autoleasebedrijf kunnen niet worden gezien als gebeurtenissen waardoor het conflict met het autoleasebedrijf is veroorzaakt. De problemen en oplossingen die in de e-mails zijn genoemd hebben betrekking op klanten die op dat moment al in een leaseauto reden. Daar was bij de consument geen sprake van. Er was sprake van een 'Uitgesteld rijden deal' waardoor de e-mails geen ernstige mededelingen maar juist geruststellende mededelingen voor de consument bevatten. In de e-mail van 10 juni 2021 stond immers dat het autolease-bedrijf zal trachten het bedrag (op termijn) retour te betalen en/of alsnog te leveren. Er was daarom geen aanleiding om juridisch advies in te winnen. De e-mail van de consument aan het autoleasebedrijf van 10 juni 2021 heeft de uitvoerder dan ook negatief geïnterpreteerd.

2.12 Onder verwijzing naar een deel van een e-mail van het autoleasebedrijf van 15 juni 2021 (zie bijlage) en een krantenartikel van 1 juli 2021, stelt de consument dat ook deze berichtgeving niet op hem van toepassing is omdat hij een beroep heeft gedaan op de mogelijkheid tot ontbinding zoals is opgenomen in de algemene voorwaarden van het autoleasebedrijf.

2.13 Verder voert de consument aan dat bedrijven nou eenmaal vaker e-mails sturen met niet al te positief nieuws. Daaruit kan niet zonder meer worden afgeleid dat dit negatieve gevolgen meebrengt voor een consument. In dit kader heeft de consument verwezen naar een artikel op de website van het Openbaar Ministerie waarin bekend wordt gemaakt dat er een miljoenenboete wordt opgelegd aan een bank.

2.14 Volgens de consument is de manier waarop de uitvoerder hem heeft behandeld compleet disproportioneel omdat de uitvoerder al diverse zaken tegen het autoleasebedrijf in behandeling heeft. Voor de uitvoerder is het dan ook simpel om de zaak van de consument mee te nemen.

Het verweer

2.15 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument klaagt dat de uitvoerder ten onrechte heeft geweigerd dekking te verlenen voor het geschil met het autoleasebedrijf. De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de gebeurtenis die de oorzaak is van het conflict van de consument heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering of erna. Als die gebeurtenis vóór de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden, valt het verzoek om rechtshulp van de consument niet onder de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering. Dit volgt uit de voorwaarden (zie bijlage). Uit de voorwaarden volgt ook dat bij een reeks van gebeurtenissen, de eerste gebeurtenis binnen de looptijd van de verzekering moet vallen.

3.2 De commissie stelt voorop dat toepassing van het beding (zie bijlage) uiteindelijk afhangt van (in de praktijk mogelijke discussies over) de oorzaak die in het concrete geval tot het conflict heeft geleid. Afhankelijk van de omstandigheden die zich voordoen zouden berichtgevingen uit de media daarbij een rol kunnen spelen. Hoewel de consument de uitvoerder verwijt onofficiële niet objectieve media te hebben gebruikt, heeft de consument dit standpunt niet nader onderbouwd. De commissie zal daarom voorbijgaan aan dit punt.

3.3 Ten aanzien van de voorwaarden die in de bijlage van deze uitspraak zijn opgenomen, is de commissie van oordeel dat de verzekeraar in het onderhavige geval een (zoveel mogelijk) objectieve, duidelijke en concrete maatstaf heeft geformuleerd. Omdat van een onduidelijke laat staan onbegrijpelijke dekkingsbepaling geen sprake is, is toetsing aan de Richtlijn en afdeling 6.5.3 Burgerlijk Wetboek (BW) niet aan de orde nu het onderhavige beding een kernbeding is en een inhoudstoets bij een kernbeding alleen aan de orde is als het beding onduidelijk of onbegrijpelijk is.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is de e-mail van 10 juni 2021 van het autoleasebedrijf de eerste gebeurtenis die moet worden gezien als de oorzaak van het conflict met het auto-leasebedrijf. Met die e-mail heeft het autoleasebedrijf de consument laten weten dat de situatie rondom het bedrijf heeft geleid tot vragen, ongerustheid en boosheid bij de klanten. Het bedrijf is daarom op zoek gegaan naar oplossingen voor de klanten en heeft de consument laten weten dat het zal *trachten,* met andere woorden: proberen, om bedragen (op termijn) retour te betalen en/of alsnog te leveren. Uit deze bewoordingen kon de consument afleiden dat er onzekerheid bestond over de nakoming van de overeenkomst door het autoleasebedrijf. Dat de betreffende e-mail de consument geen geruststelling bood en dus mogelijk negatieve gevolgen had voor de consument, blijkt ook uit zijn e-mail van 10 juni 2021 (zie bijlage) waarin hij het autoleasebedrijf vraagt naar de gevolgen voor zijn overeenkomst en de mogelijke opties die er voor hem waren.

3.5 Ook de e-mail van het autoleasebedrijf van 11 juni 2021 (zie bijlage) bood de consument geen soelaas. Daaruit is af te leiden dat er sprake was van betalingsonmacht en dat het autoleasebedrijf ook bij een eventueel faillissement de zoektocht naar oplossingen zal doorzetten. Hoewel het autoleasebedrijf in de e-mail oproept om niet te panikeren en chaos te veroorzaken, is de commissie van oordeel dat het autoleasebedrijf hiermee niet de onzekerheid over de nakoming van de overeenkomst heeft weggenomen. Een concrete oplossing heeft het autoleasebedrijf in beide e-mails niet geboden.

3.6 Dat de consument op zoek was naar een oplossing blijkt uit zijn e-mail van 14 juni 2021 (zie bijlage). Uit die e-mail is af te leiden dat de consument meerdere malen heeft geprobeerd om het autoleasebedrijf een kans te geven hem een oplossing te bieden. Hij heeft het bedrijf gebeld en gemaild en tot op 14 juni 2021 - de dag waarop de rechtsbijstandverzekering is afgesloten en is ingegaan - heeft de consument geen reactie van het autoleasebedrijf mogen ontvangen. Uit het overgelegde deel van de e-mail van 15 juni 2021 (zie bijlage) en het krantenartikel van 1 juli 2021 kan niet worden afgeleid dat de problemen van het autolease-bedrijf waren opgelost en het bedrijf daadwerkelijk nog zou nakomen. De onzekerheid over de nakoming van de overeenkomst bleef bestaan. Uiteindelijk is komen vast te staan dat het autoleasebedrijf de overeenkomst niet is nagekomen en heeft het bedrijf de consument evenmin een schadeloosstelling geboden. Tegen deze achtergrond kan de commissie de consument niet volgen in zijn stelling dat de e-mails van het autoleasebedrijf van 10, 11 en 15 juni 2021 en het krantenartikel van 1 juli 2021 niet van toepassing zijn op zijn situatie.

3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat (de ontvangst van) de e-mail van 10 juni 2021 van het autoleasebedrijf de eerste gebeurtenis is die moet worden gezien als de oorzaak van het conflict met het autoleasebedrijf en dat deze gebeurtenis heeft plaats-gevonden vóór de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering, 14 juni 2021. Omdat de eerste gebeurtenis voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaats-gevonden, is er geen dekking voor het conflict met het autoleasebedrijf. Dat er op grond van de algemene voorwaarden van het autoleasebedrijf een mogelijkheid bestaat om de overeenkomst te ontbinden, maakt dit niet anders.

3.8 De consument heeft nog gesteld dat de manier waarop de uitvoerder hem heeft behandeld compleet disproportioneel is omdat de uitvoerder al diverse zaken tegen het autolease-bedrijf in behandeling heeft. De commissie begrijpt de stelling van de consument zo, dat hij hiermee een beroep doet op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW). Dit beroep faalt omdat de consument deze stelling niet nader heeft onderbouwd. De commissie ziet hier bovendien geen aanleiding te oordelen dat het beroep op de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Een verzekeraar is in beginsel vrij met de dekkingsomschrijving de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden[1], waarvan de commissie niet is gebleken.

3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek van de consument om rechtshulp in het geschil met het autoleasebedrijf heeft mogen afwijzen. Alle overige verwijten en argumenten die de consument heeft aangevoerd, leiden niet tot een ander oordeel. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] HR 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736 overweging 3.1.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de relevante voorwaarden
Versie 0920 september 2020
"(…)
Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering nooit?

Uw verzekering dekt NOOIT *rechtsbijstand* bij een *conflict* of *mediation*:

- door een *gebeurtenis* die voor het begin van uw verzekering te voorzien was. Let op: Toont een *verzekerde* op verzoek van *ARAG* aan dat de *gebeurtenis* onvoorzien was? Dan geldt dit niet;
- ontstaan of veroorzaakt door een *gebeurtenis* voor het begin of na beëindiging van uw verzekering. Bij een reeks van gebeurtenissen moet de eerste *gebeurtenis* binnen de looptijd van de verzekering vallen;

(…)
>>Woorden die schuingedrukt zijn weergegeven worden toegelicht in de begrippenlijst op pagina 9.
(…)
Begrippenlijst
(…)
Gebeurtenis is een voorval. Meerdere voorvallen die dezelfde oorzaak hebben zien *wij* als één *gebeurtenis*

Relevante correspondentie

- In de e-mail van 10 juni 2021 heeft het autoleasebedrijf aan de consument geschreven:

"(…)
Wij begrijpen al uw vragen en ongerustheid maar ook uw boosheid alleszins.
(…)
Vanuit uw perspectief als klant, willen wij u toch adviseren om ook juridisch advies in te winnen in hoe u nu als klant het beste kunt handelen. De vraag die hierin centraal staat is of u dient mee te werken aan de terugvordering van de auto door de leverancier of dat de leverancier het contract met [naam van het autoleasebedrijf] dient te respecteren.
(…)
In overleg met enkele leveranciers zijn er momenteel toch twee alternatieven die u aangeboden kunnen worden:

Direct rijden deal
(…)
Uitgesteld rijden deal
- *Wij trachten u het bedrag (op termijn) retour te betalen en/of alsnog te leveren*

Wij als [naam van het autoleasebedrijf] zijn ons er terdege van bewust van de impact die dit op u heeft.
(…)
Toch doen we er alles aan om voor u een oplossing te vinden.
(…)"

- In de e-mail van 10 juni 2021 heeft de consument aan het autoleasebedrijf geschreven:

"(…)
Het is een beetje abracadabra wat de gevolgen en de inhoud zijn van de gestuurde e-mail. Aangezien het er op lijkt dat jullie in een lastig pakket zitten allereerst succes met het zoeken naar een oplossing. Voor mij persoonlijk zou het fijn zijn als jullie kunnen aangeven wat de gevolgen zijn voor het contract dat ik met jullie heb afgesloten (zie hieronder). Welke opties zijn er?
(…)"

- In de e-mail van 11 juni 2021 heeft het autoleasebedrijf aan de consument geschreven:

"(…)
Hoe heeft het zo kunnen lopen?
(…)
Wij hadden daartoe eerder en betere beslissingen moeten nemen om betalingsonmacht bij sommige leveranciers te voorkomen en op te lossen.
(…)

Wat gaan we doen om tot oplossingen te komen ?
(…)
Ook als een faillissement onvermijdelijk is zal de zoektocht naar oplossingen onverminderd voortgaan. We laten u niet in de steek en zijn vastberaden om zaken op te lossen.

U kunt ons vooral helpen door niet te panikeren en chaos te veroorzaken. Alleen als we alle energie en tijd kunnen stoppen in het oplossen komen we er samen uit.
(…)"

- In de e-mail van 14 juni 2021 heeft de consument aan het autoleasebedrijf geschreven:

"(…)
Naar aanleiding van alle berichtgeving rond [naam autoleasebedrijf] zou ik graag meer informatie willen ontvangen wat er gaat gebeuren met mijn afgesloten contract en de betaling welke vooruit is gedaan of gebruik maken van het onderstaande.

Telefonisch zijn jullie niet bereikbaar. Dit heb ik al meerdere malen geprobeerd om jullie een kans te geven een logische oplossing te bieden. Daarnaast heb ik geprobeerd om via e-mail een antwoord te bemachtigen. Hierop is tot op heden ook niet gereageerd.

Graag zou ik daarom gebruik willen maken, wanneer geen informatie met betrekking tot mijn contract beschikbaar komt, van de volgende clausule in het contract:

7. Opzegging door de contractant
(…)
Aangezien we op dit moment nog meer dan 60 dagen voor het ingaan van het contract zitten zie ik graag het vooruit betaalde bedrag binnen twee weken (voor 28 juni) op mijn rekening teruggestort.
(…)"

- In de e-mail van 15 juni 2021 heeft het autoleasebedrijf aan de consument geschreven:

"(…) Wij gaan over enkele weken persoonlijk contact met u opnemen om te kijken hoe we samen verder gaan.

Oplossing

In ons eerdere bericht hebben wij u laten weten dat wij in onderhandeling zijn met een investeerder. Onze prioriteit ligt bij onze klanten om er voor te zorgen dat wij zo snel mogelijk weer van dienst te kunnen zijn en/of schadeloos te stellen. Zoals de verwachting er nu naar uitziet, kunnen wij daar medio juli mee starten.
(…)"