Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-282 d.d. 2 oktober 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Pakketverzekering, waaronder een rechtsbijstandverzekering, afgesloten bij een verzekeringsmaatschappij door tussenkomst van Aangeslotene als assurantietussenpersoon. De verzekeringsmaatschappij heeft nadien de rechtsbijstandverlening krachtens rechtsbijstandverzekeringen als de onderhavige overgedragen van stichting A naar D N.V. Consument vordert van Aangeslotene rechtsbijstandverlening door stichting A in plaats van door D N.V., dan wel dat hij op grond van de geldende verzekeringsvoorwaarden een advocaat mag kiezen in het met zijn buren gerezen geschil. Het is echter niet aan Aangeslotene als tussenpersoon om dat te bepalen. Consument heeft de verkeerde persoon aangesproken.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de brief van 3 juni 2012 met bijlagen van Consument, ontvangen op 5 juni 2012;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlage;
- de brieven van 23 augustus 2012 en 23 september 2012 van Consument;
- het verweerschrift met bijlage van Aangeslotene;
- de repliek van Consument.

Van Aangeslotene werd, ondanks rappel, geen dupliek ontvangen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 2 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft door bemiddeling van een rechtsvoorganger van Aangeslotene, een assurantietussenpersoon, bij een verzekeringsmaatschappij een pakketverzekering gesloten. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.
3.2 De pakketverzekering omvat onder meer een rechtsbijstandverzekering. De pakketverzekeraar had de rechtshulpverlening krachtens de rechtsbijstandverzekering opgedragen aan een gespecialiseerde rechtsbijstandverzekeraar, stichting A.
3.3 Begin 2011 heeft Consument stichting A om rechtsbijstand verzocht in een met zijn nieuwe buren gerezen geschil. De stichting heeft Consument echter verwezen naar een andere gespecialiseerde rechtsbijstandverzekeraar, D N.V., aan wie de pakketverzekeraar de rechtshulpverlening krachtens de rechtsbijstandverzekering inmiddels had opgedragen.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert rechtsbijstandverlening door stichting A, dan wel een door Consument op grond van de volgens hem geldende verzekeringsvoorwaarden te kiezen advocaat, in het geschil met zijn buren.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Volgens de geldende verzekeringsvoorwaarden is stichting A met de rechtshulpverlening belast. Tot verbazing van Consument ontving hij, na het door hem gedane verzoek om rechtsbijstand, in augustus/september 2011 echter nieuwe verzekeringsvoorwaarden waaruit bleek dat voor stichting A, D N.V. moest worden gelezen.
- Aangeslotene heeft Consument niet tijdig meegedeeld dat de verzekeringsvoorwaarden gewijzigd zijn. Consument had bij tijdige melding van de wijziging de verzekering kunnen opzeggen en zich elders van rechtsbijstand door stichting A kunnen verzekeren. De verzekeringsvoorwaarden zijn na de wijziging voor Consument verslechterd. In het verleden ontving Consument in het geval van nieuwe polisbescheiden deze steeds van Aangeslotene en de premiebetaling geschiedde eveneens aan Aangeslotene. Deze is dan ook tekortgeschoten in haar gehoudenheid Consument tijdig van de poliswijziging in kennis te stellen. Zij heeft zich evenmin tijdig bij de pakketverzekeraar op de hoogte gesteld van poliswijzigingen. Volgens Consument heeft hij uitsluitend met Aangeslotene als tussenpersoon te maken gehad en niet met de pakketverzekeraar. Het is nu dan ook aan Aangeslotene om de gemaakte fout te herstellen, in die zin dat Aangeslotene moet zorgen dat alsnog op de juiste manier, dat wil zeggen door stichting A en op basis van de oude voorwaarden, rechtsbijstand wordt verleend. De schade voor Aangeslotene bij toewijzing van de vordering van Consument moet Aangeslotene maar zien te verhalen op de verzekeringsmaatschappij.
- Bovendien is Consument niet tevreden over de wijze waarop D N.V. hem thans rechtsbijstand verleent in het geschil met de nieuwe buren.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De pakketverzekeraar had de rechtshulpverlening krachtens de rechtsbijstandverzekering opgedragen aan stichting A, maar heeft op zeker moment besloten de rechtshulpverlening voortaan door D N.V. te laten uitvoeren. Eind 2008 heeft Aangeslotene daarom aan alle

verzekeringnemers een brief gestuurd dat per 1 januari 2009 de rechtsbijstandverzekering door niet langer door stichting A, maar door D N.V. zou worden uitgevoerd. Omdat de verzekeringsvoorwaarden en de premie onveranderd bleven is geen nieuwe polis opgemaakt, maar moest voortaan daar waar in de voorwaarden stichting A is genoemd, D N.V. worden gelezen. De tekst van de betreffende mailing legt Aangeslotene bij haar verweerschrift over.
- Volgens de geldende verzekeringsvoorwaarden heeft de verzekerde het recht zelf een advocaat aan te wijzen als de rechtsbijstandverlener van mening is dat de zaak aan een externe advocaat of ander bevoegde rechtskundige moet worden uitbesteed.
- Het door Consument voorgelegde geschil met de buren is in overeenstemming met deze verzekeringsvoorwaarden behandeld. D N.V. is kennelijk tot de conclusie gekomen dat Consument geen aanspraak heeft op bijstand door een advocaat. Als stichting A de zaak nog had behandeld, was deze mogelijk tot hetzelfde besluit gekomen.
- Als Consument van mening blijft dat D N.V. hem niet de juiste rechtsbijstand heeft verleend, moet hij een klacht bij D N.V. indienen. Aangeslotene is overigens bereid, naar zij ter zitting verklaart, om met D N.V. contact op te nemen over de wijze waarop deze jegens Consument toepassing geeft aan de verzekeringsvoorwaarden.

5. Beoordeling

5.1 Consument vordert van Aangeslotene rechtshulpverlening door stichting A plaats van door D N.V., dan wel dat hij op grond van de geldende verzekeringsvoorwaarden een advocaat mag kiezen in het met zijn buren gerezen geschil.
5.2 De Commissie stelt voorop dat Consument tijdig op de hoogte gebracht had moeten worden van de voorgenomen wijziging van de rechtshulpverleners en dat indien zoals Consument stelt, dat in dit geval niet is gebeurd zulks aan Aangeslotene kan worden verweten. Dat laat echter onverlet dat het primair de keuze van de verzekeringsmaatschappij is geweest om van rechtsbijstandverlener te wisselen en dat Aangeslotene daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument door zijn vorderingen te richten op Aangeslotene, die ter zake van de door Consument afgesloten pakketverzekering als zijn assurantietussenpersoon is opgetreden, de verkeerde persoon heeft aangesproken. Het is immers niet aan Aangeslotene als assurantietussenpersoon om stichting A op te dragen alsnog de door Consument verlangde rechtsbijstand te verlenen. Evenmin is het aan Aangeslotene als assurantietussenpersoon om op grond van de tussen de verzekeringsmaatschappij en Consument geldende verzekeringsvoorwaarden, aan Consument in het geschil met zijn buren toe te staan om een advocaat te kiezen.

5.3 Dit leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.