Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0528
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 december 2021
Ingediend door	de heer [naam 1] (hierna: consument I) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Goudse Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan SRK Rechtsbijstand B.V., verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	23 juni 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden.

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben een beroep gedaan op hun rechtsbijstandverzekering in verband met een geschil met hun zorgverzekeraar. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen, omdat het conflict volgens de uitvoerder voor de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder dekking van het verzoek om rechtsbijstand heeft mogen afwijzen, omdat de eerste gebeurtenis niet tijdens de looptijd van de verzekering heeft plaats-gevonden.

1. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten 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 De consument en de uitvoerder 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 De consumenten hebben een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De ingangsdatum van de verzekering is 26 mei 2021. Op de verzekering zijn onder meer de voorwaarden 'Rechtsbijstand Particulier 2.0' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepaling van de voorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Consument II heeft na de pensionering van haar geleidehond in november 2017 opnieuw een geleidehond uitgekozen bij een geleidehondenschool (hierna: hondenschool 1). In verband met de problemen met de geleidehond hebben de consumenten de geleidehond op 12 september 2019 teruggebracht naar hondenschool I, waarna hondenschool I heeft geweigerd om een andere geleidehond te leveren. De zorgverzekeraar heeft consument II verwezen naar een andere hondenschool (hierna: hondenschool 2). Omdat de door hondenschool 2 geleverde geleidehond om meerdere redenen geen geschikte match bleek te zijn, heeft hondenschool 2 de geleidehond op 16 november 2020 opgehaald. De consumenten hebben vervolgens op 9 februari 2021 contact opgenomen met de zorgverzekeraar en gevraagd om bemiddeling tussen consument II en hondenschool 1. De zorgverzekeraar heeft op 16 maart 2021 aangegeven hiertoe niet bereid te zijn.

2.3 Op 18 mei 2021 heeft consument II een klacht ingediend bij Geschillencommissie Zorgverzekeringen (hierna: de Geschillencommissie). De Geschillencommissie heeft op 30 november 2021 een bindend advies uitgebracht en geoordeeld dat de zorg-verzekeraar niet is gehouden hondenschool I te bewegen een geleidehond aan consument II te verstrekken. Daarnaast heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat consument II aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten van een blinden-geleidehond ten laste van de zorgverzekering en dat de zorgverzekeraar desgevraagd is gehouden activiteiten te verrichten op het verkrijgen van een blindengeleidehond van een andere hondenschool. Het verzoek om een vergoeding van schadevergoeding heeft de Geschillencommissie afgewezen.

2.4 De consumenten hebben naar aanleiding van het bindend advies van de Geschillencommissie bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen, omdat het conflict volgens de uitvoerder voor de ingangs-datum van de verzekering is ontstaan. Op 9 december 2021 hebben de consumenten per e-mail een klacht ingediend over de dekkingsbeslissing van de uitvoerder. De uitvoerder heeft op 13 december 2021 per e-mail gereageerd op de klacht en zijn standpunt gehandhaafd. De consumenten hebben hierna een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten zijn van mening dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand in het geschil met de zorgverzekeraar ten onrechte heeft afgewezen en vorderen dat de uitvoerder alsnog rechtsbijstand verleent. Ter onderbouwing van hun vordering hebben de consumenten het volgende aangevoerd.

2.6 Op 30 november 2021, vanaf de uitspraak van de Geschillencommissie, is volgens de consumenten een geheel nieuwe situatie ontstaan omdat consument II vanaf dat moment niet meer terecht kan bij één van de vier gecontracteerde hondenscholen voor een geleidehond, namelijk hondenschool I. Laatstgenoemde hondenschool is echter de enige geschikte hondenschool voor consument II in verband met een allergie. Hierdoor wordt consument II ongelijk behandeld, omdat andere verzekerden van de zorgverzekeraar wel de keuze hebben uit vier hondenscholen en zij niet. De zorgverzekeraar heeft hier niets mee gedaan en de consumenten zijn van mening dat de uitvoerder hierbij moet helpen.

Het verweer

2.7 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de gemelde zaak onder de dekking van de verzekering valt. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

Wat staat er in de voorwaarden?

3.2 In artikel 1.7, eerste streepje, van de voorwaarden is opgenomen dat de gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict moet hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering en na afloop van de eventuele wachttermijn. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, dan geldt het tijdstip van de eerste gebeurtenis. Gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, met elkaar te maken hebben of uit elkaar voortvloeien worden beschouwd als één gebeurtenis. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar hiermee een (zoveel mogelijk) objectieve duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd.

Omdat van een onduidelijke, laat staan onbegrijpelijke, bepaling geen sprake is, is toetsing aan de Richtlijn 93/13/EEG Oneerlijke bedingen in consumenten-overeenkomsten en afdeling 6.5.3 van het Burgerlijk Wetboek niet aan de orde.[1]

3.3 De vraag of conflicten in een bepaald geval met elkaar 'samenhangen', moet beoordeeld worden aan de hand van de Haviltex-maatstaf, met inachtneming van de omstandigheden van het geval. Dat wil zeggen dat het aankomt op de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden mogen toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten. Daarbij is van groot belang wat in het algemeen spraakgebruik met het woord 'samenhangen' wordt bedoeld.[2]

3.4 Partijen verschillen van mening of de gebeurtenis die de oorzaak is van het juridische conflict, dateert van voor de ingangsdatum van de verzekering. De consumenten stellen zich op het standpunt dat op 31 november 2021 een geheel nieuwe situatie is ontstaan. De commissie begrijpt de stelling van de consumenten zo dat zij van mening zijn dat de uitspraak van de Geschillencommissie de gebeurtenis is die heeft geleid tot het juridische conflict en dat deze gebeurtenis losstaat van de gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan voor de ingangsdatum van de verzekering. De commissie volgt de stelling van de consumenten niet. De achterliggende oorzaak van het juridische conflict tussen de consumenten en de zorgverzekeraar is naar het oordeel van de commissie gelegen in het niet kunnen vinden van een geschikte (Goldendoodle) geleidehond voor consument II. Het staat namelijk vast dat de consumenten al geruime tijd voor de ingangsdatum van de verzekering problemen ondervonden met het vinden van een geschikte (Goldendoodle) geleidehond, hetgeen heeft geleid tot de klachtprocedure bij de Geschillencommissie (zie hiervoor onder 2.2 en 2.3). De zaak die de consumenten na de uitspraak van de Geschillencommissie hebben aangemeld bij de uitvoerder, vloeit derhalve voort uit de gebeurtenissen die daaraan zijn voorafgegaan en daarmee is er sprake van samenhang. Dit betekent dat het juridische conflict dateert van voor de ingangsdatum van de verzekering met als gevolg dat het door de consumenten aangemelde conflict niet onder de dekking van de verzekering valt.

Conclusie

3.5 Het geschil tussen de consumenten en de zorgverzekeraar is niet gedekt onder de verzekering.

[1] Zie ook GC Kifid 2020-588, overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] CvB Kifid 2021-0009, overweging 5.7, te vinden op www.kifid.nl.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid. .

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Privé Pakket Online Rechtsbijstand Particulier

Aanvullende voorwaarden Versie 2.0

1.7 Wanneer kunt u een beroep doen op rechtsbijstand?

U kunt een beroep doen op deze verzekering als uw zaak voldoet aan alle volgende voorwaarden:

- De gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict vond plaats tijdens de looptijd van de verzekering en na afloop van de eventuele wachttermijn. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan gaan we uit van het tijdstip van de eerste gebeurtenis. Gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, met elkaar te maken hebben, of uit elkaar voortvloeien worden beschouwd als één gebeurtenis (ook wat het vergoeden van kosten betreft).