Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-447
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering vanwege een geschil met [provider 1] over niet betaalde facturen. Verzekeraar heeft Consument bij herhaling om aanvullende informatie verzocht en hem geïnformeerd dat zonder die stukken geen beoordeling kon worden gegeven. Consument heeft die stukken niet verstrekt. De Commissie is van oordeel dat Consument niet alle informatie heeft gegeven die Verzekeraar nodig had zodat geen recht op dekking bestaat. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument van 22 maart en 5 april 2019;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie is van oordeel 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 is via zijn lidmaatschap bij CNV voor rechtsbijstand verzekerd bij Verzekeraar.

De toepasselijke *Voorwaarden CNV Gezinsrechtshulp CNV01* (hierna: de Voorwaarden) vermelden - voor zover relevant – het volgende:

"***1. Waarvoor bent u verzekerd?***
Met de CNV Gezinsrechtshulp krijgt u juridische hulp, bijvoorbeeld bij een conflict. In sommige situaties krijgt u alleen een juridisch advies, en geen andere juridische hulp.
In deze polisvoorwaarden staat wanneer u met deze verzekering juridische hulp krijgt. En ook wanneer u geen juridische hulp krijgt. Lees ze daarom goed.
U krijgt de juridische hulp van medewerkers van ARAG. Alleen in bepaalde situaties schakelt ARAG een advocaat of andere expert in om u te helpen. Verderop leest u welke situaties dit zijn.
- *(…)*
- *U krijgt geen juridische hulp als u iets niet gedaan heeft en wist of kon weten dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.*

U krijgt alleen juridische hulp als er een goede kans op succes voor u is.

7. Wanneer heeft u geen recht op juridische hulp van ARAG?
Naast de in artikel 17 genoemde conflicten krijgt u in de volgende situaties geen juridische hulp:
a. (…)
c. U geeft niet alle informatie die ARAG nodig heeft. Of u geeft onjuiste informatie. Of u geeft niet de medewerking die bij de behandeling van de zaak nodig is.(…)

2.2 Op 12 juni 2018 heeft Consument Verzekeraar om rechtsbijstand verzocht in een geschil met [provider 1] (hierna: het Geschil). Bij de melding voegde Consument twee facturen van [provider 1] bij, waaruit volgt dat Consument abonnementskosten niet had betaald. De begeleidende brief van Consument vermeldt het volgende:

"*Naar aanleiding van een geschil met [provider 1] ontving ik op 5 juni 2018 de zoveelste betaalherinnering van [provider 1] (productie 1). Aangezien ik al geruime tijd afgesloten ben door [provider1], lijkt betaling van € 75,- voor de maand mei me bizar (per maand betaalde ik aanvankelijk € 27,50).*
Ook op 2 juni 2018 ontving ik een betaalherinnering van [provider 1] (productie 2). Omdat [provider 1] gestart is met het versturen van betaalherinneringen, nadat men mij zonder enige aankondiging vooraf afgesloten heeft van internet, lijkt het betalen van deze rekening mij niet nodig. Ik hoop dat jullie voor deze zaak een oplossing kunnen vinden voordat [provider 1] een incassoprocedure (met bijkomende kosten) start."

2.3 Per e-mail van 28 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat zijn verzoek in behandeling is genomen. In dat bericht heeft Verzekeraar Consument verzocht aanvullende informatie toe te sturen, waaronder het contract met [provider 1] omdat Verzekeraar zonder die informatie de zaak niet kon beoordelen.

2.4 Per brief van 28 juni 2018 heeft Consument als volgt gereageerd:

"*Volgens mij heeft [provider 1] het contract ontbonden, voordat men één betalingsherinnering heeft verzonden. Nu kan ik op uw verzoek natuurlijk alle betalingsherinneringen van [provider 1] van na deze datum sturen, lijkt mij niet zinvol. Mijn vraag is dan ook: Kunt u deze zaak in behandeling nemen door eerst mijn bovenstaande stellingen te onderzoeken? Blokkade levering was 26-2-2018. Daarnaast zit ik op dit moment met het probleem dat mijn huidige provider ([provider 2]) dezelfde truc denkt uit te halen. Deze maand ontving ik (nog) geen betalingsherinnering, de automatische incasso heeft nog nooit gewerkt. Weet u wat ik in deze moet doen?*

2.5 Met een e-mail van 29 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument nogmaals verzocht om aanvullende informatie toe te sturen zodat het Geschil kon worden beoordeeld.

2.6 Consument heeft op 29 juni 2018 een klacht bij Kifid ingediend.

2.7 Per e-mail van 17 augustus 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat het dossier wordt gesloten omdat Consument ondanks meerdere verzoeken daartoe, geen aanvullende stukken had aangeleverd en Verzekeraar daardoor niet in staat was de juridische positie van Consument te beoordelen.

2.8 Consument heeft met een brief van 20 augustus 2018 – voor zover relevant – als volgt gereageerd:

"*Aangezien de zaak [provider 1] gaat om een reeds lang afgesloten dienst die ik afnam in een woning die inmiddels verkocht is en waarin ik niet meer woon, lijkt het me weinig zinvol om daaraan op dit moment aandacht te besteden.*"

2.9 Per brief van 3 september 2018 heeft Consument een klacht bij Verzekeraar ingediend met de volgende motivatie: "*aangezien ARAG de zaak gesloten heeft (en ik waarschijnlijk eerdaags een incassobureau/deurwaarder op mijn nek heb omdat deze zaak niet opgelost is), dien ik hierbij een klacht in over ARAG*".

2.10 Met een e-mail van 6 september 2018 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat op basis van de facturen die Consument had toegestuurd geen juridische beoordeling van het Geschil kon worden gemaakt. Omdat Consument ook na een herhaald verzoek niet alle informatie had gegeven die nodig was om het Geschil te kunnen beoordelen of te behandelen is het dossier gesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert rechtsbijstand dan wel een vergoeding van € 200,00 voor het schrijven van brieven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar houdt juristen aan het werk die niet kunnen lezen.
- Consument heeft per brief van 28 juni 2018 bij Verzekeraar gemeld dat [provider 1] de levering had gestaakt zonder enige betalingsherinnering te sturen. Verzekeraar had hierna onderzoek moeten doen, hetgeen hij heeft nagelaten.
- Verzekeraar heeft nagelaten om de zaak binnen 5 werkdagen, de aangegeven termijn, te behandelen.
- Consument heeft verschillende dossiers aangedragen en Verzekeraar van bijscholing voorzien. Een vergoeding voor het schrijven van brieven en de door Consument verzorgde training is dan op zijn plaats.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de behandeling van het Geschil heeft mogen staken. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van de tussen partijen overeengekomen Verzekering en de toepasselijke Voorwaarden.

4.2 De Commissie overweegt dat het op de weg van Consument ligt om Verzekeraar in voldoende mate te informeren over het geschil waarvoor hij rechtsbijstand vordert, teneinde Verzekeraar in de gelegenheid te stellen het recht op dekking waaronder de haalbaarheid van de zaak te beoordelen en als recht op dekking bestaat, de strategie over de procedure te kunnen bepalen.

4.3 Op basis van de tussen Verzekeraar en Consument gevoerde correspondentie is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar op goede gronden heeft kunnen besluiten het verlenen van rechtshulp te staken.

De Commissie is met Verzekeraar van mening dat op basis van twee facturen waaruit betalingsachterstanden blijken geen beoordeling van het Geschil kan worden gegeven. Verzekeraar heeft Consument bij herhaling om aanvullende informatie verzocht en hem geïnformeerd dat zonder die stukken geen beoordeling kon worden gegeven. Consument heeft die stukken niet verstrekt. Onder die omstandigheden bestaat op grond van artikel 7 sub c van de Voorwaarden geen recht op juridische hulp omdat Consument niet alle informatie heeft gegeven die Verzekeraar nodig had. Verzekeraar heeft daarom in redelijkheid de rechtsbijstand kunnen staken. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.