Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0309

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. L. van Berkum, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat voor het geschil met de GGD voor elk gezinslid afzonderlijk een kostenmaximum van € 50.000,- geldt. Het standpunt van de verzekeraar is dat op grond van artikel 19 en 20 van de voorwaarden één kostenmaximum geldt voor alle gezinsleden gezamenlijk. De commissie toetst ambtshalve aan de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en komt tot het oordeel dat de voorwaarden niet zijn verstrekt op een duurzame drager. Gevolg is dat de artikelen 19 en 20 van de voorwaarden niet van toepassing zijn. De commissie wijst de vordering van de consumenten toe.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consumenten; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de verzekeraar; 5) de aanvullende reactie van de verzekeraar en 6) de reactie daarop van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 22 november 2023. Consument 1 nam deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar namen deel:
- mevrouw [naam 3], bedrijfsjurist;
- mevrouw [naam 4], klachtenspecialist en
- de heer [naam 5], productmanager.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument 1 heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 De consumenten en hun kinderen hebben een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met de GGD over het onrechtmatig verwerken van hun persoonsgegevens. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de voorkeursadvocaat van de consumenten ingeschakeld.

2.3 De consumenten hebben de uitvoerder verzocht om voor het geschil met de GGD voor elk gezinslid een separaat kostenmaximum van € 50.000,- te hanteren. De uitvoerder heeft dit verzoek met een beroep op artikelen 19 en 20 van de voorwaarden geweigerd omdat hij van mening is dat er sprake is van één gebeurtenis die voor meerdere geschillen heeft gezorgd waardoor slechts één kostenmaximum geldt voor alle gezinsleden samen.

2.4 De consumenten en de uitvoerder hebben standpunten uitgewisseld maar zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot de klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vinden dat voor het geschil met de GGD per verzekerde afzonderlijk een kostenmaximum van € 50.000,- geldt. Zij voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

2.6 De rechtsbijstandverzekering is afgesloten voor een meerpersoonshuishouden. Volgens de voorwaarden zijn alle gezinsleden verzekerd en mogen zij allemaal een beroep doen op de rechtsbijstandverzekering bij het ontstaan van een geschil. De rechtsbijstandverzekering geldt per individu en omdat sprake is van een gerechtelijke procedure waarbij een advocaat verplicht is, heeft elk gezinslid afzonderlijk recht op het kostenmaximum van € 50.000,-.

2.7 In een andere zaak heeft de uitvoerder, na een klacht van de consumenten, besloten om per verzekerde een eigen kostenmaximum toe te kennen. In die zaak golden dezelfde voorwaarden en hebben de consumenten dezelfde argumenten aangevoerd. De klachtbehandelaar van de uitvoerder heeft in die zaak ook aangegeven dat verschillende personen binnen de afdeling van de uitvoerder de kwestie anders interpreteren. Er zijn dus medewerkers van de uitvoerder die de zienswijze van de consumenten delen. Hieruit blijkt dat de voorwaarden, waar een beroep op wordt gedaan, niet duidelijk en begrijpelijk zijn voor de wijze hoe ze begrepen moeten worden waardoor deze buiten toepassing moeten worden gelaten.

De consumenten wijzen in dit verband naar het arrest van het Gerechtshof Amsterdam van 30 maart 2021 [1] en eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Bovendien heeft de uitvoerder in de onderhavige klacht ook niet duidelijk onderbouwd waarom de toekenning in de eerdere zaak onjuist was.

2.8 In deze zaak is het misschien niet realistisch dat als alle gezinsleden verzekerd zijn voor gezamenlijk € 200.000,-, dit bedrag ook gebruikt zal worden maar het is wel van belang dat de toepasselijke voorwaarden op de juiste wijze worden toegepast.

Het verweer

2.9 De verzekeraar voert de volgende verweren.

2.10 De verzekeraar heeft geen inhoudelijke kennis van het dossier omdat hij de uitvoering van de rechtsbijstand, op grond van artikel 4:65 lid 2 onder a Wet op het financieel toezicht (Wft), heeft uitbesteed aan de uitvoerder.

2.11 De voorwaarden LEX-RV-01-191 zijn van toepassing. De verzekeraar bepaalt haar premies op basis van het type huishouden. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen 1, 2 of een meerpersoonshuishouden om het risico en de daarbij passende premie te bepalen. Het is dus niet zo dat per persoon een vast bedrag aan premie wordt betaald. De extra kosten zijn dan ook niet gemaximeerd per verzekerde maar per gebeurtenis. Onafhankelijk van het aantal verzekerden dat een belang heeft. De voorwaarden bieden geen aanknopingspunten waaruit blijkt dat dit anders is. Tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid heeft de verzekeraar nog aangevoerd dat de artikelen 19 en 20 van de voorwaarden gangbare bedingen zijn.

2.12 Op 5 september 2017 sloot consument 1 de rechtsbijstandverzekering af bij de verzekeraar. Hij heeft het polisblad per post ontvangen op 5 september 2017. In de begeleidende brief heeft de verzekeraar verwezen naar de voorwaarden op zijn website en op het polisblad staat welke voorwaarden voor de rechtsbijstandverzekering gelden. In de brief heeft de verzekeraar consument 1 ook uitgenodigd om contact op te nemen als hij de voorwaarden geprint wilde hebben. Net als voor alle verzekeringen van de verzekeraar gold ook hier een bedenktijd van 14 dagen. Consument 1 heeft na deze 14 dagen de rechtsbijstandverzekering voortgezet. Daarmee heeft consument 1 binnen deze periode kennis kunnen nemen van de voorwaarden, voordat hij de rechtsbijstandverzekering definitief voortzette. Door de rechtsbijstandverzekering na de periode van 14 dagen voort te zetten, aanvaardde consument 1 het kostenmaximumbeding (stilzwijgend), zodat deze volgens de aanbod- en aanvaarding- en wilsvertrouwensleer is overeengekomen. Vanaf 1 september 2019 kreeg consument 1 een nieuwe rechtsbijstandverzekering die daarna steeds per 1 september werd verlengd.

[1] ECLI:NL:GHAMS:2021:914, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De voorwaarden worden ongeveer 10 dagen voor de verlengdatum in de “mijnomgeving” ter beschikking gesteld en consument 1 heeft na de omzetting naar de nieuwe rechtsbijstandverzekering een account aangemaakt in de “mijnomgeving” voor het inzien en eventueel aanpassen van zijn verzekeringen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Naar de commissie begrijpt, vorderen de consumenten een verklaring voor recht dat voor het geschil met de GGD over het onrechtmatig verwerken van de persoonsgegevens per verzekerde afzonderlijk een kostenmaximum van € 50.000,- geldt.

Met welke juridische regels moet de commissie rekening houden?

3.2 In deze zaak is met een beroep op de artikelen 19 en 20 van de voorwaarden LEX-RV-01-191 het standpunt ingenomen dat voor het geschil met de GGD over de onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten en hun kinderen één kostenmaximum geldt.

3.3 Ter bescherming van de consumenten moet de commissie bedingen toetsen aan alle Europese richtlijnen die consumentenbescherming bieden, ook als partijen geen beroep doen op de Europese consumentenrechten.[2] Dit heet ook wel ‘ambtshalve toetsing’. De consumenten stellen dat de voorwaarden niet voorafgaand aan het sluiten van de rechtsbijstandverzekering aan hen kenbaar zijn gemaakt. De commissie toetst daarom eerst of de verzekeraar de consumenten (op een juiste wijze) heeft geïnformeerd over de voorwaarden.

3.4 Consument 1 heeft desgevraagd en onweersproken uitgelegd dat hij, voor zover hij het zich kan herinneren, de rechtsbijstandverzekering telefonisch heeft afgesloten. De commissie leidt hieruit af dat de rechtsbijstandverzekering (wel) elektronisch tot stand is gekomen. Dit betekent dat de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten[3] (hierna: de Richtlijn financiële diensten op afstand) van toepassing is. Omdat deze Richtlijn financiële diensten op afstand consumentenbescherming biedt[4] en ambtshalve toetsing niet in deze richtlijn is uitgesloten, moet de commissie hieraan ambtshalve toetsen.[5] Deze toets ziet er als volgt uit.

---

[2] HvJ EU 21 april 2016, ECLI:EU:C:2016:283, overwegingen 64-66, en GC Kifid 2023-0988, overweging 3.5.
[3] Richtlijn 2002/65/EG.
[4] Zie de overwegingen in de preambule bij de richtlijn 2002/65/EG.
[5] Zie GC Kifid 2023-0988, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

3.5 Op grond van de Nederlandse wet en de Richtlijn financiële diensten op afstand[6] moet de verzekeraar de voorwaarden op zodanige wijze ter beschikking stellen dat deze door de klant kunnen worden opgeslagen en voor hem toegankelijk zijn voor latere kennisneming. De verzekeraar moet de (nieuwe) voorwaarden dus geruime tijd voor aanvang van het nieuwe verzekeringsjaar op papier of via een voor de consument beschikbare en toegankelijke 'duurzame drager' in kennis stellen van de (nieuwe) verzekeringsvoorwaarden. Een voorbeeld van een duurzame drager is bijvoorbeeld een pdf-bestand dat is gestuurd naar het e-mailadres van een consument. Zo kan de consument de informatie opslaan en zeker zijn dat de inhoud van de informatie niet eenzijdig door de verzekeraar wordt gewijzigd.[7] Met andere woorden: het document is dan buiten de invloedsfeer van de verzekeraar gebracht, zodat hij deze niet meer kan veranderen.

Zijn de voorwaarden verstrekt op een duurzame drager?

3.6 De verzekeraar stelt dat hij consument 1 op 5 september 2017 met een brief met daarin een verwijzing naar de voorwaarden op zijn website in kennis heeft gesteld van de voorwaarden. Hoewel de voorwaarden met de prolongatie op 5 september 2018 niet waren gewijzigd, heeft de uitvoerder consument 1 bij brief van 20 augustus 2018 nogmaals verwezen naar de voorwaarden op zijn website. De rechtsbijstandverzekering werd per 1 september 2019 omgezet naar een nieuwe verzekering en in 2019 heeft de verzekeraar consument 1 telkens vanaf ongeveer 10 dagen voor ingang van een nieuwe verzekeringsjaar geïnformeerd over de (nieuwe) voorwaarden via de "mijnomgeving".

3.7 Zowel het opnemen van een verwijzing in een brief als het aanbieden van documenten in een "mijnomgeving"[8] voldoen niet aan de criteria van een duurzame drager. De verzekeraar kan namelijk niet aantonen dat de informatie die op de "mijnomgeving" staat voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst buiten de invloedssfeer van de verzekeraar is gebracht en daarmee ongewijzigd is gebleven. Dit geldt eveneens voor (een in een brief opgenomen verwijzing naar) een website. Het maakt hierbij niet uit of consument 1 na de verlengingsdatum heeft ingelogd op de "mijnomgeving", omdat er bij voorbaat niet is voldaan aan de wet en de Europese regels.

3.8 Uit het bovenstaande volgt dat de verzekeraar niet heeft voldaan aan de vereisten van artikel 6:227 b lid 2 en artikel 6:234 lid 2 Burgerlijk Wetboek in combinatie met de rechtspraak van het Europese Hof van Justitie over het begrip 'duurzame drager'.

---

[6] Zie artikel 6:227b lid 2 en artikel 6:234 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 5 van de Richtlijn financiële diensten op afstand

[7] HvJ EU 5 juli 2012, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services) en HvJ EU 25 januari 2017, ECLI:EU:C:2017:38 (Bawag), overweging 42-44 en 53.

[8] Zie GC Kifid 2023-0988, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Wat zijn de gevolgen?

3.9 Artikel 11 van de Richtlijn financiële diensten op afstand bepaalt dat bij het niet voldoen aan nationale regelgeving die krachtens de richtlijn is aangenomen, moet worden voorzien in passende sancties. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. Uit de Europese rechtspraak blijkt niet wat de sanctie in het geval als de onderhavige concreet zou moeten zijn. Totdat uit Europese rechtspraak anders blijkt, volgt de commissie daarom haar eerdere lijn, te weten dat de voorwaarden waar een beroep op wordt gedaan, in dit geval waarbij het gaat om een rechtsbijstandverzekering met jaarcontracten, buiten toepassing worden gelaten en de consumenten en hun kinderen niet binden.[9] Gevolg is dat de artikelen 19 en 20 van de voorwaarden niet van toepassing zijn[10] en dat daar geen beroep op kan worden gedaan.

3.10 Niet ter discussie staat dat het geschil met de GGD onder de op het polisblad vermelde afgesloten dekkingen valt en dat het een rechtsbijstandverzekering betreft met een gezins-samenstelling met drie of meer personen. De commissie zal gelet op het voorgaande de vordering van de consumenten toewijzen door voor recht te verklaren dat voor het geschil met de GGD over het onrechtmatig verwerken van persoonsgegevens per verzekerde afzonderlijk een kostenmaximum van € 50.000,- geldt.

3.11 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat voor het geschil met de GGD over het onrechtmatig verwerken persoonsgegevens per verzekerde afzonderlijk een kostenmaximum van € 50.000,- geldt.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[9] Zie GC Kifid 2023-0988 en GC Kifid 2023-0641, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[10] Zie GC Kifid 2023-0988, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

LEX-RV-01-191

19. Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?
Tot € 50.000,- per gebeurtenis.
• Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is.
- En de verzekerde kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige.
- Dan zijn alle extra kosten samen verzekerd tot 8.000,- per gebeurtenis.

20. Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?
Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.
• Ook als meerdere samenhangende gebeurtenissen voor deze geschillen zorgen.

Voorbeeld

• U heeft letsel na een ongeval in het verkeer, maar de tegenpartij wil niet betalen. Door het letsel kunt niet meer werken. Daardoor wordt uw contract niet verlengd en u wilt dit aanvechten.
- Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere partijen, toch komen beide geschillen voort uit dezelfde gebeurtenis. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen.