Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-740
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klachten ontvangen op	: 17 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V. [dossiernummer 1], gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan ARAG SE [dossiernummer 2], verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 9 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen aan Consument voor het geschil met het incassobureau, omdat de gebeurtenis die heeft geleid tot het conflict niet tijdens de looptijd van de verzekering heeft plaatsgevonden. Consument klaagt daarnaast over het handelen van zowel Uitvoerder als Verzekeraar naar aanleiding van het telefoongesprek met Uitvoerder als gevolg waarvan Verzekeraar te kennen heeft gegeven de verzekering niet te willen verlengen. Omdat Verzekeraar tijdens de procedure heeft aangegeven alsnog bereid te zijn de verzekering voort te zetten, heeft Consument geen belang meer bij de vraag of Verzekeraar juist heeft gehandeld op grond van de verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden. De klachten zijn ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de e-mails van Verzekeraar van 6 en 12 maart 2020;
- de brief van Uitvoerder van 24 april 2020;
- de e-mail van Uitvoerder van 8 mei 2020;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de reacties van Consument;
- de reactie van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder en

- de e-mail van Verzekeraar van 21 augustus 2020.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie is van mening dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

De twee klachtzaken zullen wegens de samenhang gezamenlijk worden behandeld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 1 maart 2019 een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. In de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering?***
Uw verzekering dekt rechtsbijstand bij een conflict van een verzekerde of als dit dreigt te ontstaan. De gebeurtenis die een conflict veroorzaakt heeft, moet onvoorzien zijn geweest voor het begin van uw verzekering.
[…]

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;
[…]

Begrippenlijst

Begrip	***Betekenis***
Conflict	*is een juridisch geschil tussen een verzekerde en een ander. Of een juridisch geschil tussen een verzekerde en een ander dat dreigt te ontstaan.*

[…]

Gebeurtenis *is een voorval. Meerdere voorvallen die dezelfde oorzaak hebben zien wij als één gebeurtenis."*

2.2 In het kader van een geschil over de factuur van 3 mei 2019 met een incassobureau, dat namens een tandartsenpraktijk vorderingen incasseert, heeft Consument op 15 november 2019 een verzoek om rechtsbijstand gedaan bij Uitvoerder. Er heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen Consument en een medewerker van het Service Center van Uitvoerder. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Uitvoerder op basis van het agressieprotocol melding gedaan bij Verzekeraar, omdat de medewerker zich niet prettig behandeld voelde. Vervolgens heeft Verzekeraar besloten de verzekering niet te verlengen per de herzieningsdatum 26 maart 2020.

2.3 Omdat Verzekeraar bij zijn standpunt bleef, heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar en Uitvoerder. Verzekeraar heeft zijn standpunt over het niet verlengen van de rechtsbijstandverzekering niet gewijzigd. Uitvoerder heeft per brief van 7 januari 2020 Consument gevraagd telefonisch contact met hem op te nemen. Consument heeft dit gedaan, maar een telefoongesprek met een medewerker van het klachtenbureau van Uitvoerder heeft niet plaatsgevonden, omdat zij elkaar niet hebben kunnen bereiken. Over het handelen en de ingenomen standpunten van Uitvoerder en Verzekeraar heeft Consument vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

2.4 Uitvoerder heeft per brief van 24 april 2020 voorgesteld dat met Consument telefonisch contact wordt opgenomen om de klacht inhoudelijk te bespreken. Op 4 mei 2020 hebben een medewerker van het klachtenbureau en Consument met elkaar gebeld. Nadat Uitvoerder Verzekeraar had laten weten dat de relatie wat hem betreft kon worden hersteld, heeft Verzekeraar laten weten bereid te zijn de verzekering alsnog voort te zetten.

2.5 Consument heeft tijdens de procedure bij Kifid het vonnis van 26 mei 2020 van de Rechtbank Amsterdam overgelegd. De kantonrechter heeft beslist dat de hoofdsom van het incassobureau toewijsbaar is.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt over het handelen van Uitvoerder en Verzekeraar naar aanleiding van het telefoongesprek van 15 november 2019. Consument klaagt daarnaast erover dat Uitvoerder ten onrechte het verzoek om rechtsbijstand in november 2019 heeft afgewezen.

Het geschil met het incassobureau ging over een factuur van na de ingangsdatum van de verzekering. Er was geen geschil over de factuur naar aanleiding van de tandarts-behandeling van 13 december 2018. Deze factuur was alleen maar van belang om aan te kunnen tonen dat de factuur van 3 mei 2019 onterecht was.

3.2 Door het onjuiste dekkingsstandpunt van Uitvoerder is Consument benadeeld, omdat hij zelf geen juridische kennis en vaardigheden heeft. Consument is daardoor in het ongelijk gesteld door de rechter. Als Uitvoerder Consument rechtsbijstand had verleend, dan was de uitkomst van de procedure in zijn voordeel geweest. Consument vordert daarom een schadevergoeding van Uitvoerder en Verzekeraar. Daarnaast vordert Consument vergoeding van eigen tijd en immateriële schade.

Verweer Uitvoerder

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

Verweer Verzekeraar

3.4 Verzekeraar heeft zich uiteindelijk bereid verklaard om de verzekering met Consument voort te zetten.

4. Beoordeling

In de klachtzaak tegen Verzekeraar

Voorzetting verzekering

4.1 Omdat Verzekeraar alsnog heeft aangegeven bereid te zijn de verzekering voort te zetten, laat de Commissie de vraag in het midden of Verzekeraar juist heeft gehandeld op grond van de verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden. Niet is gesteld of gebleken dat Consument bij een antwoord nog belang heeft.

In de klachtzaak tegen Uitvoerder

Dekkingsstandpunt Uitvoerder

4.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of het conflict tussen Consument en het incassobureau over de factuur van 3 mei 2019 met betrekking tot een tandheelkundige behandeling onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt.

4.3 Volgens de verzekeringsvoorwaarden dekt de verzekering nooit rechtsbijstand bij een conflict ontstaan of veroorzaakt door een gebeurtenis (voorval) voor het begin van de verzekering. Bij een reeks van gebeurtenissen moet de eerste gebeurtenis binnen de looptijd van de verzekering vallen.

Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar hiermee een objectieve, duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd. Omdat van een onduidelijke laat staan onbegrijpelijke dekkingsbepaling geen sprake is, is toetsing aan de Richtlijn 93/13/EEG Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en afdeling 6.5.3 Burgerlijk Wetboek ('BW') niet aan de orde. Vergelijk de uitspraak van de Geschillencommissie van 6 mei 2020, nr. 2020-391.

4.4 Consument en Uitvoerder discussiëren over de vraag of de eerste gebeurtenis waardoor het conflict over de factuur is ontstaan of veroorzaakt, heeft plaatsgevonden voor het begin van de verzekering dan wel of deze gebeurtenis binnen de looptijd van de verzekering valt. De Commissie is van oordeel dat het geschil over de factuur van 3 mei 2019 is ontstaan door een verschil van mening over de behandeling bij de tandarts op 13 december 2018 en de vraag welke tandheelkundige werkzaamheden toen zijn uitgevoerd. Omdat de eerste gebeurtenis heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de verzekering, valt het conflict waartoe die gebeurtenis heeft geleid niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering.

Dat het conflict ging over een factuur van na de ingangsdatum van de verzekering en niet over de factuur van de behandeling van 13 december 2018 zelf, maakt het voorgaande niet anders. De factuur van 3 mei 2019 stond namelijk niet op zichzelf, maar moest in het licht worden gezien van de behandeling op 13 december 2018 en waarover al voor de ingangsdatum van 1 maart 2019 gedebatteerd is.

4.5 Omdat hiermee niet is voldaan aan de in de verzekeringsvoorwaarden gestelde voorwaarde dat de eerste gebeurtenis binnen de looptijd van de verzekering moet vallen, is geen sprake van dekking onder de verzekering. De Commissie kan dan ook in het midden laten of Consument door het handelen van Uitvoerder schade heeft geleden. Er is geen grond voor een schadevergoeding.

In de klachtzaak tegen Verzekeraar en Uitvoerder
Heeft Consument recht op vergoeding van eigen tijd?

4.6 Consument vordert vergoeding vanwege het door hem geleden ongemak als gevolg van de onheuse bejegening door een medewerker van Uitvoerder tijdens het telefoongesprek op 15 november 2019. Volgens Consument heeft de hele periode na het telefoongesprek van 15 november 2019 hem veel tijd en energie gekost. Vast oordeel van de Commissie is dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen. In dit verband is relevant dat niet is gesteld of gebleken dat kosten zijn gemaakt of dat Consument door het besteden van eigen tijd inkomsten is misgelopen.

Zie onder meer de uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-360, nr. 2017-868, nr. 2018-118 en nr. 2018-343 (te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl). De vordering van Consument is niet toewijsbaar.

Heeft Consument recht op vergoeding van immateriële schade?

4.7 De Commissie begrijpt dat Consument een beroep doet op artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek (BW). Deze vordering tot vergoeding van immateriële schade komt niet voor toewijzing in aanmerking. Artikel 6:106 BW biedt een benadeelde recht op vergoeding van immateriële schade in de aldaar genoemde drie gevallen. Ongemak door het handelen van Verzekeraar en Uitvoerder valt daar niet onder. Deze schadepost is daarom niet toewijsbaar.

Slotsom

4.8 De klachten tegen Verzekeraar en Uitvoerder zijn ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

5. Beslissing in de klachtzaken met dossiernummers [dossiernummer 1] en [dossiernummer 2]

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.