Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-550
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgelaten aan Stichting Klaverblad Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 1 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een voorval in [land]. Uitvoerder heeft Consument om bewijsstukken verzocht, zodat de dekking kon worden beoordeeld. Consument is hierop naar [land] afgereisd om de stukken te bemachtigen. Uitvoerder heeft het verzoek om rechtshulp afgewezen omdat het gemelde geschil niet binnen het in de voorwaarden genoemde dekkingsgebied heeft plaatsgevonden. Volgens Consument had Uitvoerder haar dit direct moeten zeggen. Uitvoerder heeft uit coulance de helft van de gemaakte reis- en vertaalkosten vergoed. Naar het oordeel van de Commissie is Uitvoerder niet gehouden Consument een aanvullende vergoeding toe te kennen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 2 april 2020;
- het verweerschrift Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder.

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

De Commissie stelt vast 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 De partner van Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering met gezinsdekking gesloten, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand aan Uitvoerder is overgedragen. In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden RB16 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

> *"**Artikel 20 Wat is verzekerd op de module Schadeverhaal?***
> *(…)*
> *3. Wij verzekeren u voor rechtshulp om uw schade te verhalen op iemand die aansprakelijk is. Hiervoor geldt geen wachttijd. U krijgt rechtshulp als voldaan is aan de volgende drie voorwaarden.*
> - *De gebeurtenis heeft plaatsgevonden in een van de landen van Europa of een land aan de Middellandse Zee.*
> - *De rechter van een van die landen mag de zaak behandelen.*
> - *Het recht van een van die landen geldt."*

2.2 Op 20 juli 2019 heeft Consument Uitvoerder telefonisch om rechtsbijstand, in de vorm van een vergoeding van de in [land] gemaakte advocaatkosten, verzocht. Hierop heeft Uitvoerder Consument per e-mailbericht van 26 juli 2019 het volgende meegedeeld:

> *"Ik heb u zojuist telefonisch gesproken. U wilt rechtshulp van Klaverblad Rechtsbijstand omdat u in [land] een handgemeen heeft gehad en gebruik heeft moeten maken van de diensten van een advocaat. U verzoekt om vergoeding van de gemaakte kosten.*
>
> ***Hoe meldt u uw zaak aan bij Klaverblad Rechtsbijstand?***
> *(…)*
> *Wilt u in elk geval de volgende informatie meesturen, voor zover in uw bezit:*
> - *Een nadere toelichting van de zaak / uw probleem;*
> - *De strafbeschikking van de [land] politie;*
> - *Relevante brieven of e-mails;*
> - *De processen verbaal;*
> - *De facturen van de advocaat.*
>
> ***Hoe kunt u ons helpen uw zaak goed en snel te behandelen?***
> *Om u goed en snel te kunnen helpen is het belangrijk dat wij goed leesbare documenten van u krijgen.*

Foto's die u maakt van documenten met een smartphone of tablet zijn niet goed leesbaar. Wilt u ons daarom gescande documenten als pdf-bestanden toesturen? (…)"

2.3 Consument is vervolgens voor het verkrijgen van de bewijsstukken naar [land] gereisd.

2.4 Na terugkeer in Nederland heeft Consument Uitvoerder per e-mailbericht van 20 november 2019 de bewijsstukken verstrekt. Hierop heeft Uitvoerder Consument per e-mailbericht van 3 december 2019 als volgt gereageerd:

"Zoals wij bespraken valt uw zaak niet onder één van de modules van de rechtsbijstandverzekering. Daarom valt uw zaak ook niet onder de rechtsbijstandverzekering.

Desalniettemin ben ik, zoals met u besproken, in overleg met mijn leidinggevende over de vraag of wij coulance halve nog iets voor u kunnen betekenen. Ik wil daarom graag nog weten welke kosten u gemaakt heeft om de stukken in te dienen bij ons. Kunt u mij dit aan mij laten weten?"

2.5 Consument heeft per e-mailbericht van 8 december 2019 een klacht bij Uitvoerder ingediend, omdat de medewerkers van Uitvoerder, wetende dat het om een geschil in [land] ging, haar niet eerder hadden meegedeeld dat de zaak niet onder de dekking viel. Als reactie op de klacht heeft Uitvoerder per e-mailbericht van 10 december 2019, onder verwijzing naar artikel 20 lid 3 van de verzekeringsvoorwaarden, het afwijzende standpunt gehandhaafd.

2.6 Consument heeft op 16 december 2019 opnieuw een klacht ingediend over het afwijzende standpunt van Uitvoerder. Tijdens het gesprek dat daarop met Uitvoerder volgde, heeft Consument verklaard dat de kosten in totaal meer dan € 7.000,00 bedroegen. Uitvoerder heeft Consument vervolgens twee opties voorgelegd, namelijk a) een eventuele tegemoetkoming in de gemaakte kosten uit coulance, waarvoor Consument een overzicht van de gemaakte kosten moest overleggen, en b) een verdere behandeling van de klacht.

2.7 Consument heeft Uitvoerder per e-mailbericht van 6 januari 2020 een overzicht van de gemaakte kosten verstrekt:

"U had mij om een overzicht van de gemaakte kosten in [land] gevraagd. Hieronder zie u de gemaakte kosten. Overigens vind ik het uiterst onprofessioneel dat een collega van u mij heeft voorzien van verkeerde informatie!

€ 550,36 retourticket Nederland – [land]
€ 70,- treinticket Etten-Leur – Schiphol
€ 250,- vervoer van [stad] naar een andere stad in [land] voor de rechtbank.
€ 350,- voor het vertalen van de documenten."

Op het verzoek van Uitvoerder om de nota's van de genoemde kosten van € 1.220,36 over te leggen, heeft Consument geantwoord dat zij alleen de nota van het vliegticket had.

2.8 Uitvoerder heeft Consument op 22 januari 2020 meegedeeld dat zij zich niet aansprakelijk achtte voor de geclaimde kosten en ook niet langer bereid was Consument uit coulance tegemoet te komen. Reden daarvoor was dat de datum van het vonnis van de rechter in [land] en de vertaling van resp. oktober en november 2019 waren, terwijl Consument in de maand september in [land] verbleef. De klacht van Consument werd voor verdere afhandeling teruggestuurd naar het Klachtenbureau van Uitvoerder. Consument kon zich niet vinden in dit standpunt van Uitvoerder en verklaarde, onder overlegging van een ander ticket, dat de reisdata waren gewijzigd.

2.9 Bij brief van 20 februari 2020 heeft het Klachtenbureau van Uitvoerder Consument uit coulance een voorstel gedaan om € 611,00, zijnde 50% van de opgegeven kosten (€ 1.220,36) te vergoeden. Uitvoerder heeft dit bedrag ook aan Consument betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Uitvoerder een vergoeding van de door haar gemaakte kosten ten bedrage van € 7.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Uitvoerder jegens Consument verwijtbaar heeft gehandeld door haar niet direct bij het eerste contactmoment in juli 2019 te vertellen dat de zaak niet gedekt was. Daarnaast heeft Uitvoerder Consument vals beschuldigd en gediscrimineerd zonder hiervoor zijn excuses te maken. Ter onderbouwing van haar vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Het was Uitvoerder bekend dat het om een geschil in [land] ging. Uitvoerder had Consument dan ook direct in juli 2019 juiste informatie over de dekking moeten verschaffen. Uitvoerder heeft Consument echter om aanvullende stukken over te leggen. Als Uitvoerder Consument direct had verteld dat de kwestie niet gedekt was, had Consument de geclaimde kosten niet hoeven te maken.
- Consument betwist de stelling van Uitvoerder dat zij op eigen initiatief naar [land] is gereisd. Zij heeft Uitvoerder tijdens de contactmomenten gevraagd of het echt noodzakelijk was om de stukken aan te leveren, aangezien de stukken in [land] waren en Consument deze mede als gevolg van haar dubbele nationaliteit moeilijk kon bemachtigen. Hierop heeft Uitvoerder Consument meegedeeld dat de stukken nodig waren.
- Uitvoerder probeert de eigen fout op Consument af te schuiven door te stellen dat Consument bij indiening van de claim niet naar waarheid heeft gehandeld. De datum van het

vliegticket van Consument is namelijk gewijzigd naar 17 november 2019. Dit strookt met de data van de in [land] verkregen stukken.

- Consument heeft meer dan € 7.000,00 besteed aan de ingeschakelde advocaat, voor het verkrijgen van de stukken en het laten vertalen van de documenten. Consument beschikt alleen over het vliegticket. Van de overige kostenposten heeft zij geen nota's. Niemand heeft haar ook gevraagd deze te bewaren.

Verweer van Uitvoerder

3.3 Uitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het is voor Uitvoerder pas mogelijk een gefundeerde dekkingsbeslissing te nemen als hij over alle benodigde stukken beschikt. Uitvoerder beslist in geen geval telefonisch over de dekking. Uitvoerder heeft Consument in dat kader om nadere stukken verzocht, zodat aan de hand daarvan het (eventuele) juridisch probleem en de polisdekking kon worden beoordeeld. Omdat de kans dat het geschil onder de dekking van de rechtsbijstand-verzekering zou vallen gering was, kon van Uitvoerder niet worden verlangd dat in dit geval enkel telefonisch op dekking zou worden beslist.
- Het was voor Uitvoerder ten tijde van het telefoongesprek in juli 2019 niet duidelijk dat hoge kosten moesten worden gemaakt om de door Uitvoerder verzochte stukken aan te leveren. Consument heeft dit niet eerder kenbaar gemaakt. Het lag op de weg van Consument om Uitvoerder vooraf te informeren dat zij hoge kosten moest maken om de gevraagde documenten te verstrekken. Consument is echter op eigen initiatief naar [land] gereisd voor de documenten.
- Het is voor Uitvoerder onduidelijk waarop de vordering van Consument van € 7.000,00 ziet. Consument heeft haar vordering ook niet nader onderbouwd.
- Uit het dossier van Uitvoerder blijkt niets van een onheuse bejegening. Feit is wel dat Consument aanvankelijk een vliegticket aan Uitvoerder heeft toegezonden, waarvan de data niet correspondeerden met haar eerdere toelichting over de momenten waarop zij in [land] was.

4. Beoordeling

4.1 In de kern gaat het in deze zaak om de vraag of Consument recht heeft op een vergoeding van de door haar gestelde schade.

4.2 Voor wat betreft het door Consument genoemde schadebedrag van € 7.000,00 overweegt de Commissie dat Consument haar vordering niet nader heeft onderbouwd.

Uit het klachtformulier maakt de Commissie op dat dat Consument ook de gemaakte advocaatkosten vordert. Voor zover het om de in [land] in het kader van de gerechtelijke procedure gemaakte kosten van rechtsbijstand gaat, overweegt de Commissie dat deze

kosten op grond van artikel 20 lid 3 van de verzekeringsvoorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komen. Ook als Uitvoerder Consument in juli 2019 wel direct op het ontbreken van dekking had gewezen, zouden deze kosten voor rekening van Consument blijven. Van belang is bovendien dat in het hiervoor onder 2.2 aangehaalde e-mailbericht van 26 juli 2019 niets is terug te vinden waaruit kan blijken dat Uitvoerder de claim van Consument zou accepteren.

4.3 Wat rest zijn de kosten die Consument heeft moeten maken om de door Uitvoerder verzochte stukken te verkrijgen. Hoewel kosten die voor de aanmelding van een geschil moeten worden gemaakt, niet onder de dekking van de verzekering vallen, heeft Uitvoerder uit coulance € 611,00, zijnde 50% van de door Consument opgegeven reis- en vertaalkosten, vergoedt. De vraag die vervolgens dient te worden beantwoord is of Consument recht heeft op een aanvullende vergoeding. Voor de beantwoording van deze vraag zal de Commissie moeten beoordelen of Uitvoerder jegens Consument verwijtbaar heeft gehandeld. Consument is van mening dat Uitvoerder haar direct had kunnen en moeten melden dat de kwestie in [land] niet onder de dekking zou vallen. In dat geval had zij de reis- en vertaalkosten niet hoeven te maken. Uitvoerder is van mening dat van een redelijk handelend verzekeraar niet kan worden verlangd dat hij Consument onder deze omstandigheden volledig schadeloos stelt. De Commissie overweegt op dit punt als volgt. Volgens Uitvoerder worden telefonisch gemelde zaken aan de hand van aanvullende stukken op dekking beoordeeld. In het onderhavige geval heeft Uitvoerder Consument ook verzocht bij het aanmelden van de zaak een aantal documenten over te leggen. De stelling van Consument dat zij tijdens de contactmomenten met Uitvoerder kenbaar heeft gemaakt dat het voor haar zeer moeilijk zou zijn om de verzochte stukken te verkrijgen, vindt geen steun in de stukken. Uit de stukken blijkt evenmin dat Uitvoerder wist dat Consument voor de stukken naar [land] moest reizen. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Consument gelegen om Uitvoerder hierover te informeren, te meer omdat Uitvoerder op dat moment nog geen dekkingsstandpunt inzake het gemelde geschil had ingenomen. Hoewel de Commissie van oordeel is dat het beter was geweest als Consument tijdens het telefonisch gesprek in
juli 2019 al op de hoogte was gesteld dat het gemelde geschil in [land] niet onder de dekking viel, biedt dit onvoldoende reden om Uitvoerder te veroordelen Consument, naast de betaling van € 611,00, een aanvullende vergoeding van de gemaakte reis- en vertaalkosten toe te kennen.

4.4 Voor wat betreft de klacht van Consument dat Uitvoerder haar ten onrechte heeft beschuldigd de claim niet naar waarheid te hebben ingediend, overweegt de Commissie dat Uitvoerder dit standpunt had ingenomen op basis van de eerste ticket die Consument had overgelegd. Dat Uitvoerder op basis van deze ticket twijfels had, is naar het oordeel van de Commissie niet onbegrijpelijk.

Naar aanleiding van de door Consument verstrekte toelichting en de ticket met gewijzigde data, heeft Uitvoerder alsnog besloten Consument tegemoet te komen. Van een onheuse bejegening of discriminatie is verder niet gebleken.

4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat Uitvoerder niet gehouden is Consument een aanvullende vergoeding toe te kennen. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.