Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-497
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 10 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument stelt dat Uitvoerder haar verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen en vordert premierestitutie en excuses. Aangezien het onderliggende geschil inmiddels is opgelost, heeft Consument naar het oordeel van de Commissie geen belang meer bij de vordering. Daarnaast overweegt de Commissie dat excuses rechtens niet afdwingbaar zijn. De vordering wordt afgewezen.

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 brieven van Consument van 27 en 30 januari 2020;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende e-mailberichten van Consument van 17 en 21 april 2020.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

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 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering waarvan de uitvoering aan DAS is overgedragen. Zij heeft op 10 september 2019 een vervelende ervaring met een bezorger van [naam pakketvervoerder] gehad, waarbij volgens Consument sprake was van bedreiging. Consument heeft hierover bij de bezorgdienst een klacht ingediend. Aangezien Consument niet tevreden was over de wijze waarop de klacht door de bezorgdienst werd afgehandeld, heeft zij op 26 september 2019 een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan.

2.2 Uitvoerder heeft Consument op 15 oktober 2019 telefonisch meegedeeld dat de gemelde kwestie niet volledig gedekt is onder de verzekering. Bij brief van 23 oktober 2019 heeft Uitvoerder bevestigd dat de zaak niet kon worden behandeld, omdat op dat moment (nog) geen sprake was van een juridisch geschil als bedoeld in de verzekeringsvoorwaarden. Daarnaast was op dat moment volgens Uitvoerder nog geen sprake van aantoonbare schade dan wel dat de schade door het handelen van de bezorgdienst zou zijn ontstaan. Uitvoerder heeft Consument in de brief erop gewezen dat zij recht had op een eenmalig juridisch advies.

2.3 Uitvoerder heeft Consument in het kader van het eenmalige advies per e-mailbericht van 28 oktober 2019 een drietal opties voorgelegd: de zaak te laten rusten; bij de politie aangifte te doen; de bezorgdienst in kennis te stellen van haar onvrede over de klachtafhandeling.

2.4 Consument was het niet eens met het door Uitvoerder ingenomen dekkingsstandpunt en verzocht Uitvoerder de gemelde kwestie alsnog in behandeling te nemen. Hierop heeft Uitvoerder bij brief van 19 november 2019 het afwijzende standpunt gehandhaafd.

2.5 Consument is vervolgens zelf in gesprek gegaan met [naam pakketvervoerder] en de bezorger. Dit heeft tot een oplossing van het onderliggende geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat Uitvoerder zijn excuses aanbiedt en de sinds oktober 2019 betaalde premie restitueert. Consument heeft haar financiële schade op € 35,00 begroot.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van haar vordering aangevoerd dat de door Uitvoerder gehanteerde afwijzingsgrond niet strookt met hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Uitvoerder is volgens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand jegens haar tekortgeschoten. Hierdoor is bij Consument de indruk ontstaan dat zij haar premie voor niets betaalt.

Verweer van Uitvoerder

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat de klacht van Consument blijkens het klachtformulier tegen zowel de verzekeraar als Uitvoerder is gericht. Voor de klacht tegen de verzekeraar is dossier [dossiernummer] aangemaakt. Bij brief van 18 maart 2020 heeft de verzekeraar Consument meegedeeld dat hij geen klachten over de afhandeling van zaken door Uitvoerder kan behandelen. Consument dient zich hiervoor tot Uitvoerder te wenden. De Commissie zal dan ook enkel ingaan op de klacht van Consument over Uitvoerder.

4.2 De Commissie stelt voorop dat zij er begrip voor heeft dat Consument onvrede heeft over de afhandeling door Uitvoerder van het aangemelde geschil maar dat niet is gebleken dat Uitvoerder hierbij onjuist of in strijd met de verzekeringsvoorwaarden heeft gehandeld. Vast staat verder dat dit geschil tussen Consument en de bezorgdienst en de bezorger gelukkig na een goed gesprek is opgelost. Consument heeft niet gesteld noch aannemelijk gemaakt dat zij door van het handelen van Uitvoerder schade heeft geleden. Nu geen sprake is van schade, heeft Consument geen concreet belang bij haar vordering.

4.3 Ten overvloede overweegt de Commissie nog het volgende ten aanzien van de vordering van Consument. Consument vordert premierestitutie omdat zij het gevoel heeft dat zij de premie voor niets betaalt. Tegenover deze premiebetaling staat echter dat Consument aanspraak op rechtsbijstand kan maken. De verzekeraar heeft dan ook risico gelopen. Dat Consument zich niet kan vinden in het afwijzende standpunt van Uitvoerder in het gemelde geschil, maakt dit niet anders. De Commissie ziet alleen al op grond van hetgeen Consument op dit punt heeft aangevoerd geen aanleiding Uitvoerder te veroordelen de betaalde premie aan Consument te restitueren.

4.4 Consument vordert ook dat Uitvoerder zijn excuses maakt. De Commissie overweegt op dit punt dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn, nog daargelaten dat hier niet blijkt van fouten door Uitvoerder. Ook om die reden zal de Commissie de vordering moeten afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.