Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0084

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., handelende onder de naam Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering: geschillenregeling. De consument doet een beroep op de geschillenregeling in verband met het door de uitvoerder ingenomen standpunt dat hij geen aanspraak heeft op rechtsbijstand. De consument wil dat de uitvoerder een advocaat inschakelt om zijn geschil met de uitvoerder te laten beoordelen. Hij vordert toepassing van de geschillenregeling of vergoeding van de door hem geleden schade begroot op € 1500,- als gevolg van de weigering om hem rechtsbijstand te verlenen. De uitvoerder heeft het beroep op de geschillenregeling afgewezen omdat deze uitsluitend ziet op de wijze waarop de uitvoerder een geschil inhoudelijk behandelt. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat 'de regeling van het geschil' genoemd in de algemene verzekerings-voorwaarden in artikel 10 Geschillenregeling, betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van het verzoek om rechtsbijstand. Nu de uitvoerder dekking heeft geweigerd, is de geschillenregeling niet aan de orde. De klacht van de consument is ongegrond, zijn vorderingen worden afgewezen.

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 van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De verzekeraar heeft 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 De consument heeft sinds 4 mei 2017 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn van toepassing de "*Voorwaarden Rechtsbijstand-verzekering Superieur P2014.2",* verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden, bestaande uit de *"Algemene voorwaarden rechtsbijstandverzekering"* verder te noemen de algemene verzekeringsvoorwaarden en de *"Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Superieur",* verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand. Per 1 december 2022 zijn de verzekeringsvoorwaarden gewijzigd.

2.2 Op 18 oktober 2022 verzoekt de consument de uitvoerder om rechtsbijstand in verband met technische gebreken van een gebruikte auto die hij drie weken eerder van een particulier had gekocht. Door de garage was geconstateerd dat de distributieriem gesprongen was waardoor de motor beschadigd was geraakt. De garage schatte de reparatiekosten op minstens € 2.000,-, wat zou betekenen dat de auto economisch total loss was omdat de consument deze voor minder dan € 1.000,- had gekocht.

De uitvoerder heeft op 21 oktober 2022 telefonisch aan de consument uitgelegd dat zijn zaak niet onder de dekking valt en dat in een brief van dezelfde datum aan hem bevestigd. De uitvoerder beroept zich daarbij op één van de uitsluitingen genoemd in artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand waarin staat:

> *Artikel 4. De uitsluitingen*
>
> *"De rechtshulporganisatie verleent geen rechtsbijstand:*
>
> *(...)*
>
> *b. in geschillen over de aanschaf van tweedehands voer- en vaartuigen, tenzij gekocht onder schriftelijke garantie bij een officiële dealer*
>
> *(...)."*

2.3 De consument doet een beroep op de geschillenregeling in verband met het door de uitvoerder ingenomen standpunt dat hij geen aanspraak heeft op rechtsbijstand. Hij wil dat de uitvoerder een advocaat inschakelt om zijn geschil met de uitvoerder te laten beoordelen. De uitvoerder wijst dat verzoek af omdat de geschillenregeling uitsluitend ziet op de wijze waarop de uitvoerder een geschil inhoudelijk behandelt.

Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 10 van de algemene verzekeringsvoorwaarden waarin staat:

> *"Artikel 10. De geschillenregeling*
>
> *1. Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van de rechtshulporganisatie over de regeling van het geschil waarvoor hij beroep op de verzekering heeft gedaan, dan kan hij de rechtshulporganisatie schriftelijk verzoeken dit meningsverschil voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze.*
>
> *(...)"*

De klacht en vordering

2.4 De klacht die de consument aan de commissie voorlegt betreft niet de (primaire) vraag of hij in dit geval aanspraak heeft op rechtsbijstand, maar uitsluitend de (secundaire) vraag of hij aanspraak kan maken op de in de algemene verzekeringsvoorwaarden genoemde geschillenregeling, zodat de vraag of hij in dit geval aanspraak heeft op rechtsbijstand door een externe advocaat kan worden getoetst.

2.5 De regeling van het geschil zoals genoemd in artikel 10 van de algemene verzekerings-voorwaarden inzake de geschillenregeling, omvat volgens de consument ook hoe de uitvoerder het geschil aanpakt en (organisatorisch) regelt door te toetsen of een geschil onder de dekking van de verzekeringsvoorwaarden valt. Nu er voor het woord 'regeling' geen juridisch vastgelegd kader is, moet volgens de consument gekeken worden naar de Van Dale waarin als betekenissen voor regeling zijn gegeven: 1. het regelen 2. bepaling, verordening 3. schikking: een regeling treffen, afspraken maken waardoor iets goed kan verlopen. Hieruit volgt volgens de consument dat onder de regeling van het geschil ook valt de toets van de uitvoerder als rechtshulporganisatie of er dekking is voor het geschil. De consument beroept zich daarbij ook op artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) waaruit volgens hem volgt dat een beding duidelijk en begrijpelijk moet zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van een beding de voor de consument meest gunstige uitleg prevaleert. De consument voert verder aan dat er geen uitsluiting is opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden waarin staat dat de geschillenregeling niet geldt voor een geschil tussen de consument en de uitvoerder over de dekking onder de verzekering.

2.6 Voor het geval de per 1 december 2022 geldende verzekeringsvoorwaarden van toepassing worden geacht omdat hij na deze datum zijn klacht heeft ingediend, stelt de consument dat ook uit de daarin anders geformuleerde bepaling over de geschillenregeling volgt dat hij daarop aanspraak heeft bij een geschil met de uitvoerder over het afwijzen van dekking.

2.7 De consument vordert het in werking stellen van de geschillenregeling of vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de weigering om rechtsbijstand te verlenen, bestaande uit de aanschafkosten van de auto, de kosten van het wegslepen van de auto en de maandenlange doorbetalingen van de wegenbelasting en premie voor de auto-verzekering, totaal begroot op € 1500,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2023. Tevens vordert de consument een proceskostenvergoeding conform het Liquidatietarief behorende bij het Reglement Geschillencommissie Kifid waarbij wordt aangesloten bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak.

Het verweer

De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Welke voorwaarden zijn van toepassing?

3.2 Op de beoordeling van deze zaak zijn volgens vaste lijn van de commissie de verzekerings-voorwaarden van toepassing die golden op het moment van het ontstaan en melden van het conflict.[1] De consument heeft zijn verzoek om rechtsbijstand op 18 oktober 2022 gedaan voor een conflict dat voortvloeide uit een gebeurtenis – de aanschaf van de tweedehands auto -die zich drie weken daarvoor voordeed. Daaruit volgt dat zowel op het moment van melden als op het moment van het ontstaan van het conflict de *"Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Superieur P2014.2"* van toepassing waren. De commissie gaat voor de beoordeling van de klacht uit van deze verzekeringsvoorwaarden en het daarin opgenomen artikel 10 over de geschillenregeling.

Uitleg artikel 10 De geschillenregeling

3.3 De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat 'de regeling van het geschil' genoemd in artikel 10 De geschillenregeling betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van het verzoek om rechtsbijstand.

[1] Zie ook GC Kifid 2021-0326, 2020-657, 2019-238, en 2017-212 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

3.4 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn telkens van beslissende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt dat de uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[3] Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin BW.[4] De commissie is van oordeel dat artikel 10 van de algemene verzekeringsvoorwaarden inzake de geschillenregeling gelezen in zijn geheel duidelijk en begrijpelijk is en maar voor één uitleg vatbaar, namelijk dat het gaat om de regeling – en dus de inhoudelijke aanpak/behandeling – van het geschil waarvoor een beroep op de verzekering is gedaan.[5]

Wet op het financieel toezicht (Wft)

3.5 Dat het bij de geschillenregeling moet gaan om het inhoudelijke geschil waarvoor een beroep op de verzekering is gedaan volgt ook uit artikel 4:68 lid 1 Wft (zie bijlage) waarop de geschillenregeling is gebaseerd. In artikel 4:68 lid 1 Wft is opgenomen dat een rechtsbijstandverzekeraar er zorg voor draagt dat in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking uitdrukkelijk wordt voorzien in een scheidsrechterlijke procedure voor de regeling van het geschil waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering wordt gedaan.

Ambtshalve toetsing

3.6 Artikel 10 van de algemene verzekeringsvoorwaarden inzake de geschillenregeling is voor de beoordeling van het geschil van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt, de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

---

[2] HR 25 november 2016, ECLI:HR:2016:2687, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 13 april 2018, ECLI:HR:601, overweging 3.3.2. en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 overweging 3.7.5.
[4] De tekst van artikel 6:238 lid 2 BW luidt: Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.
[5] GC Kifid 2023-0698, overweging 3.6 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken

Slotsom

3.7 Nu de uitvoerder een beroep heeft gedaan op de uitsluiting van de dekking voor het geschil waarvoor rechtsbijstand is verzocht, komt hij niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van dat geschil waarvoor de geschillenregeling geldt. De klacht van de consument dat de geschillenregeling ook van toepassing is bij een geschil over de dekking is daarom ongegrond. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:17

1. Een beheerder van een icbe, beleggingsonderneming die beleggingsdiensten verleent, een betaaldienstverlener, clearinginstelling of financiële dienstverlener draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van cliënten, consumenten of deelnemers over betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming. Hiertoe:

a. beschikt de financiële onderneming over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten; en

b. is de financiële onderneming aangesloten bij een door Onze Minister op grond van artikel 16, eerste lid, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten aangewezen instantie tot beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming, tenzij er geen zodanige instantie is.

Artikel 4:68

Een rechtsbijstandverzekeraar draagt er zorg voor dat in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking uitdrukkelijk wordt voorzien in een scheidsrechterlijke procedure of een andere procedure die met een scheidsrechterlijke procedure vergelijkbare garanties inzake objectiviteit biedt, teneinde te bepalen welke gedragslijn er bij verschil van mening tussen de verzekeraar onderscheidenlijk het juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en de verzekerde zal worden gevolgd voor de regeling van het geschil waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering wordt gedaan.