Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0487
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 9 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante artikelen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over dekking. De uitvoerder hoeft geen rechtshulp te verlenen aan de consument voor de geschillen met bedrijf 1 en bedrijf 2 over de gasinstallatie van zijn auto, omdat geschillen die te maken hebben met een motorrijtuig van dekking zijn uitgesloten. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief van de gemachtigde van de consument en het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de gemachtigde van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de gemachtigde van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. G.J.A. van de Grint, advocaat.

1.3 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.

1.4 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar met de modules 'Consument & Wonen' en 'Inkomen'. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de voorwaarden Polismantel Flex 3 Nh1816 Flexpolis april 2016 (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 In december 2019 heeft de consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een geschil met [naam bedrijf 1]. (hierna: bedrijf 1) over de levering en de inbouw van de gasinstallatie in zijn auto.

2.4 De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 20 december 2019 het rechtshulpverzoek, onder verwijzing naar artikel 3 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen', afgewezen omdat het geschil te maken heeft met een motorrijtuig.

2.5 Op 7 juli 2021 heeft de consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met de heer [naam bedrjif 2] (hierna: bedrijf 2). Dit geschil hangt samen met het geschil dat de consument in december 2019 had gemeld en ziet ook op de gasinstallatie die de consument in zijn auto heeft laten inbouwen. De uitvoerder heeft de consument op dezelfde dag per e-mail bericht dat het geschil niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt omdat het te maken heeft met een motorrijtuig.

2.6 De consument en zijn gemachtigde hebben hierover bij de uitvoerder geklaagd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor de geschillen met bedrijf 1 en bedrijf 2 door de reeds gemaakte en de nog te maken kosten van rechtsbijstand te vergoeden. Daarnaast vordert de consument de wettelijke rente over de voorschotdeclaraties van de gemachtigde vanaf de respectievelijke data van opeisbaarheid en een vergoeding van proceskosten overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017.

2.8 De consument voert aan dat de uitvoerder hem op grond van de module ‘Consument & Wonen’ rechtshulp moet bieden voor de twee geschillen omdat het consumenten-geschillen zijn. Weliswaar hebben de geschillen te maken met een auto maar deze geschillen zijn niet onder een van de gebeurtenissen uit artikel 3 van de module ‘Verkeer' te brengen. Kortom, ook al zou de consument de module ‘Verkeer’ hebben meeverzekerd, ook dan was er geen dekking voor de geschillen op de module 'Verkeer’. Dit blijkt al uit de letterlijke benaming van de module ‘Verkeer’. Alleen daaruit volgt al dat er sprake moet zijn van deelname aan het verkeer. In de geschillen van de consument is daar geen sprake van. Nu in de tweede zin van artikel 3 aanhef en sub b van de voorwaarden van de module ‘Consument & Wonen' naar de module ‘Verkeer’ wordt verwezen voor geschillen die te maken hebben met een auto en zijn geschillen niet onder de module ‘Verkeer’ vallen, betekent dit dat zijn geschillen met bedrijf 1 en bedrijf 2 onder de module ‘Consument & Wonen' vallen. Nu de consument deze module wel heeft meeverzekerd dient de uitvoerder hem alsnog dekking te verlenen en de reeds gemaakte kosten en de nog te maken kosten voor de inschakeling van de gemachtigde te vergoeden omdat hij recht heeft op vrije advocaat-keuze.

Het verweer

2.9 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 moet de vraag beantwoorden of de geschillen met bedrijf 1 en bedrijf 2 over de inbouw van een gasinstallatie in de auto van de consument onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen.

Juridisch kader

3.2 Uitgangspunt bij deze beoordeling is hetgeen partijen zijn overeengekomen, oftewel dat wat in de voorwaarden staat. Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 3 aanhef en sub b van de module ‘Consument & Wonen’ in samenhang met de module ‘Verkeer’ die de consument niet heeft meeverzekerd.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1]

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687 overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2] Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.

3.4 Daarbij geldt dat bij een consumentenverzekeringsovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding gaat de voor de consumentverzekeringnemer meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde 'contra proferentem-regel' van artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).

De uitsluiting in artikel 3 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen'

3.5 Artikel 3 van de module 'Consument & Wonen' begint met de vraag "Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?". In de volgende zin wordt verwezen naar hoofdstuk 11 van de algemene regels waarin is bepaald wanneer geen rechtshulp wordt verleend. De daaropvolgende zin kondigt een opsomming aan van de gevallen waarvoor geen recht op juridische hulp bestaat. Vervolgens volgt uit sub b van het artikel dat geen recht op rechtshulp bestaat als het conflict te maken heeft met een motorrijtuig en in de aansluitende zin is bepaald dat men voor dit soort conflicten het onderdeel 'Verkeer' kan afsluiten.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat de uitvoerder de uitsluiting in artikel 3 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen' te ruim heeft uitgelegd. Hij verwijst in dit verband naar de tweede zin van dit artikel waarin is bepaald dat voor geschillen die te maken hebben met een motorrijtuig de module 'Verkeer' kan worden afgesloten. Daaruit is volgens hem op te maken dat de consumentengeschillen die niet onder de module 'Verkeer' vallen wel onder de module 'Consument & Wonen' vallen. De geschillen van de consument met bedrijf 1 en bedrijf 2 vallen volgens hem niet onder de module 'Verkeer'. De geschillen met bedrijf 1 en 2 zijn consumentengeschillen waardoor de uitvoerder hem rechtshulp moet bieden op grond van de module 'Consument & Wonen', aldus de consument.

[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 overweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 De uitvoerder heeft dit standpunt bestreden. Weliswaar is de overeenkomst tussen de consument en zijn wederpartij(en) een consumentenovereenkomst in de zin van artikel 2 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen', maar op grond van artikel 3 aanhef en sub b van die module is er geen recht op rechtshulp voor geschillen die te maken hebben met motorrijtuigen. Omdat de geschillen met bedrijf 1 en bedrijf 2 te maken hebben met een motorrijtuig, kan de consument voor die geschillen dus geen aanspraak maken op de rechtsbijstandverzekering. Nu de module 'Verkeer' niet is meeverzekerd, is hetgeen dat daarin is bepaald volgens de uitvoerder niet relevant.

3.8 Volgens artikel 3 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen' heeft een verzekerde bij conflicten die te maken hebben met een motorrijtuig geen recht op rechtshulp. De commissie is van oordeel dat uit deze omschrijving in relatie tot de overige bepalingen uit de voorwaarden redelijkerwijs kan worden afgeleid dat er in de module 'Consument & Wonen' geen dekking op de rechtsbijstandverzekering bestaat voor geschillen die te maken hebben met een motorrijtuig.

3.9 Dat in artikel 2 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen' - een zogenoemde insluitingsbepaling - is bepaald dat rechtshulp wordt verleend bij consumentenovereenkomsten, maakt niet dat artikel 3 aanhef en sub b - een zogenoemde uitsluitingsbepaling - niet meer geldt. Dit is redelijkerwijs niet uit deze omschrijving in relatie tot de overige bepalingen uit de voorwaarden af te leiden. Wat redelijkerwijs wel uit deze artikelen kan worden afgeleid, is dat de module 'Consument & Wonen' rechtshulp biedt bij geschillen over een consumentenovereenkomst maar dat geen rechtshulp wordt verleend als die geschillen te maken hebben met een motorrijtuig.

3.10 Uit de verwijzing in artikel 3 aanhef en sub b van de module 'Consument & Wonen' en de beperking van de dekking in de module 'Verkeer', kan naar het oordeel van de commissie niet worden afgeleid dat de module 'Consument & Wonen' wel dekking biedt voor de restcategorie consumentengeschillen die te maken hebben met een motorrijtuig waarvoor geen dekking bestaat in de module 'Verkeer'. Met de dekkings-omschrijving heeft de verzekeraar immers de grenzen omschreven waarbinnen hij bereid is om dekking te verlenen, hetgeen hem vrijstond.[3]

3.11 Uit het voorgaande vloeit voort dat er geen twijfel bestaat over de uitleg van de hiervoor genoemde artikelen uit van de voorwaarden en dat daarom toepassing van de contra proferentem-regel niet aan de orde is.

[3] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.12 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek om rechtshulp mocht afwijzen. Gelet hierop kan van overdracht van de behandeling van de zaak aan een externe advocaat op kosten van de uitvoerder geen sprake zijn. De commissie komt daarom niet toe aan de beoordeling of het recht op vrije advocaatkeuze hier aan de orde is. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – Relevante artikelen uit de voorwaarden
Polismantel Flex 3 Nh1816 Flexpolis april 2016

Module Consument & Wonen
(…)
Artikel 2 Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?
U heeft recht op juridische hulp in de volgende situaties.
(…)
b Als u als consument een overeenkomst sluit en de ander houdt zich niet aan deze overeenkomst. Daarbij maakt het niet uit of u die overeenkomst mondeling, schriftelijk of via internet heeft afgesloten.
(…)
Artikel 3 Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?
In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 11 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.
(…)
b Als uw conflict te maken heeft met een motorrijtuig. Voor dit soort conflicten kunt u het onderdeel Verkeer afsluiten.
(…)
Module Verkeer
(…)
Artikel 1 Wanneer geldt dit onderdeel van de verzekering?
Dit onderdeel Verkeer geldt voor de volgende situaties.
• U neemt deel aan het verkeer, met of zonder vervoermiddel. Op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht.
• U bent eigenaar van een vervoermiddel.
(…)
Artikel 3 Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?
U heeft recht op juridische hulp als u deelneemt aan het verkeer en een conflict heeft doordat een van de volgende gebeurtenissen plaatsvindt.
a Iemand maakt een verkeersfout waardoor u schade heeft of gewond raakt.
b Iemand maakt een andere fout waardoor uw vervoermiddel beschadigd raakt of waardoor u gewond raakt. Bijvoorbeeld schade aan uw auto doordat iemand de wasstraat niet goed heeft afgesteld. Of als u een ongeval krijgt door een reparatie die de garage niet goed heeft uitgevoerd.
c Wordt u vervolgd voor ‘dood door schuld’ of ‘letsel door schuld’? Dan krijgt u direct juridische hulp van ons. In hoofdstuk 12 van de algemene regels leest u de voorwaarden voor onze hulp in strafbare zaken.

d De overheid neemt u uw rijbewijs af omdat de overheid vindt dat u niet meer geschikt bent om te rijden. En de overheid doet dit niet met een strafzaak.
e Als uw conflict gaat over een van de volgende contracten van uw motorrijtuig:
• Een koopcontract
• Een verkoopcontract
• Een reparatie
• De verzekering van uw motorrijtuig