Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0294
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 juli 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Univé N.V. te Assen, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 31 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. In de voorwaarden is bepaald dat rechtshulp wordt verleend als er een conflict is over een contract met een bedrijf. De uitvoerder is niet verplicht rechtshulp te verlenen aan de consument voor het conflict over de koop van het paard, omdat uit de feiten en omstandigheden die zich hebben voorgedaan is af te leiden dat het niet de bedoeling van partijen was dat de consument het paard van de manege zou kopen. Ook uit de door de uitvoerder overgelegde geluidsopnames leidt de commissie af dat de consument dit niet anders heeft begrepen. Daarnaast zijn er geen concrete aanknopingspunten waaruit blijkt dat de consument het paard heeft gekocht van de manege. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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) het klachtformulier van de consument;
2) het verweerschrift van uitvoerder;
3) de repliek van de consument;
4) de dupliek van uitvoerder;
5) de aanvullende reactie van de consument en de
6) de aanvullende reactie van de 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 consument en de uitvoerder 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. Hierop zijn de verzekeringsvoorwaarden 'Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2' van toepassing. De uitvoering van de rechtsbijstandverzekering is door de verzekeraar aan de uitvoerder uitbesteed.

2.2 Voor de aankoop van een sportpaard is de consument begin 2019 in contact gekomen met mevrouw X die mede-eigenaar althans vertegenwoordiger is van een manege in België.

2.3 Op 6 januari 2019 heeft de consument met mevrouw X afgesproken bij de manege. Tijdens het bezoek aan de manege heeft de consument het paard gezien. Uiteindelijk heeft de consument ingestemd met de koop van het paard tegen een bedrag van € 8.500,- met als voorwaarde dat het paard zou worden gekeurd door een dierenarts. Daarbij is de afspraak gemaakt dat de manege de kosten van de dierenarts zou betalen en dat de consument een groot deel van de koopsom contant zou betalen. Een bedrag van € 500.- is door de consument als aanbetaling overgemaakt naar de bankrekening van mevrouw X.

2.4 Op 7 januari 2019 is het paard gekeurd door de dierenarts. Op het keuringsrapport, dat is gemaild naar het e-mailadres van de manege, stond mevrouw X als eigenaar van het paard vermeld met daarbij het adres van de manege.

2.5 Op 10 januari 2019 heeft de consument een bedrag van € 8.000,- van haar rekening opgenomen en daarmee is zij naar de manege gereden om de koop af te ronden en het paard mee te nemen.

2.6 In mei 2019 is het paard kreupel geraakt en vanaf juni 2019 werd duidelijk dat het paard overal in zijn lichaam pijn en blessures had. Het paard is blijvend ongeschikt om wedstrijden mee te rijden en het is maar de vraag of het paard ooit geschikt zal kunnen zijn als rijpaard.

2.7 Nadat de consument in april 2020 in contact is gekomen met de fokker van het paard, heeft zij ontdekt dat al geruime tijd voor de verkoop van het paard bekend was dat er gebreken waren aan het paard. Ook heeft zij ontdekt dat de dierenarts een deel van de reguliere keuring niet heeft uitgevoerd.

2.8 Begin april 2020 heeft de consument gebeld met de uitvoerder en hem verzocht om rechtshulp te verlenen voor de conflicten met de verkoper van het paard en de dierenarts.

2.9 De uitvoerder heeft het verzoek van de consument afgewezen. Voor het conflict over de koop van het paard kan de consument geen beroep op de rechtsbijstandverzekering doen omdat de consument geen conflict heeft met een bedrijf. En voor het conflict met de dierenarts heeft de uitvoerder geen rechtshulp verleend omdat de consument geen contractspartij was.

2.10 Op 26 mei 2020 heeft de advocaat van de consument een klacht bij de uitvoerder ingediend. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Hierna heeft de consument haar klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt dat de uitvoerder ten onrechte geen rechtshulp heeft verleend. Anders dan de uitvoerder stelt, heeft de consument het paard niet van een privépersoon gekocht. Het paard heeft zij juist van een bedrijf gekocht, namelijk de manege/handelsstal.

2.12 Het paard was van de manege en werd verkocht omdat het paard niet werd gebruikt voor de lessen. Mevrouw X is de mede-eigenaar van de manege en sprak steeds in de we-vorm. De manage wordt gerund door een familie bestaande uit vijf leden. Een van de familieleden heeft het paard aan de consument verkocht. Ook de aanbetaling van € 500,- heeft de consument overgemaakt naar het rekeningnummer van een van de familieleden die dus mede-eigenaar van de manege is. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument een krantenartikel overgelegd.

2.13 De dierenarts heeft het keuringsrapport gemaild naar het e-mailadres van de manege. Dit laat zien dat de consument te maken had met een bedrijf, de manege. Als de manege niets met de koop te maken had dan was het keuringsrapport ook niet gemaild naar de manege. Bij de koop is de afspraak gemaakt dat de manege de kosten van de keuring op zich zou nemen en dat de consument een groot deel van het aankoopbedrag € 8.000,- contant zou betalen. De manege zou dan geen BTW hoeven af te dragen.

2.14 Onder verwijzing naar Google, de Van Dale en websites van maneges in haar omgeving heeft de consument het verschil tussen een manege en een pensionstalling uitgelegd. Volgens de consument wordt er bij een manege lesgegeven met paarden die van de manegehouder zijn. En bij een pensionstalling staan alleen paarden die eigendom zijn van mensen die zelf geen plaats hebben om het paard te stallen. Gelet op het feit het paard bij de manege stond, kan het niet anders zijn dat het paard eigendom was van de manege en dat de manege het paard aan haar heeft verkocht.

2.15 De consument vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleend voor de twee conflicten.

Het verweer

2.16 Hoewel de uitvoerder van mening is dat er geen dekking is voor het conflict met de dierenarts, heeft hij zijn standpunt herzien en alsnog dekking verleend voor dit conflict. De uitvoerder handhaaft zijn afwijzende standpunt voor het conflict over de koop van het paard en 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 consument vordert in deze procedure dekking voor twee conflicten, namelijk voor het conflict over de koop van het paard en het conflict met de dierenarts. Nu de uitvoerder alsnog dekking heeft verleend voor het conflict met de dierenarts, behoeft dit klacht-onderdeel geen verdere bespreking.

3.2 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder dekking moet verlenen voor het conflict over de koop van het paard.

3.3 Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van hetgeen partijen met elkaar zijn overeengekomen. In het onderhavige geval zijn daarvoor de voorwaarden leidend. Artikel 10.1 van de voorwaarden bepaalt dat rechtshulp wordt geboden als de consument "een conflict heeft over een contract met een bedrijf over spullen of diensten". Tussen partijen is niet in geschil dat het paard kan worden aangemerkt als spullen of diensten. Evenmin is in geschil of de manege een bedrijf is. In deze klacht gaat het erom of de koopovereenkomst die de consument heeft gesloten is aan te merken als een contract met een bedrijf.

3.4 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Nu over een consumentenverzekerings-overeenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling 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]

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687 overweging 3.6.
[2] HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83 overweging 3.6 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427 overweging 4.1 e.v.

3.5 Zoals hiervoor is overwogen staat een objectieve uitleg van de voorwaarden voorop, zodat de commissie de taalkundige uitleg van het begrip 'bedrijf' zal vaststellen aan de hand van de definitie die de Van Dale aan dit begrip geeft (te raadplegen op www.vandale.nl).

In de Van Dale wordt 'bedrijf' als volgt omschreven:

be•drijf *(het; o;* meervoud: *bedrijven)*

1 onderneming, zaak: *ik werk voor een groot bedrijf*
2 collectieve naam voor zaken, fabrieken van dezelfde soort: *het bouwbedrijf*
3 deel van een toneelstuk: *tussen de bedrijven door* tussendoor, en passant
4 werking: *buiten bedrijf zijn* stilliggen; *in bedrijf stellen*

Van de hier door de Van Dale gegeven betekenissen komt in het onderhavige geval alleen de eerste betekenis in aanmerking. Uit deze betekenis volgt dat het een bedrijf een onderneming is.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat rechtshulp wordt geboden als er een conflict is over een contract met een *onderneming.* Aan de koop van het paard lag geen schriftelijk contract ten grondslag waaruit de bedoelingen van de contractspartijen in beginsel zijn af te leiden. Dit betekent dat aan de hand van de feiten en omstandigheden die zich hebben voorgedaan moet worden bepaald of er sprake is van een conflict met een bedrijf. Hoewel de consument voor de koop van het paard de manege meerdere malen heeft bezocht en het paard ook bij de manege stond, blijkt niet uit het dossier dat de consument een overeenkomst had gesloten met de manege. Uit het dossier maakt de commissie op dat de consument contact had met mevrouw X over de koop. En dat de consument met mevrouw X onder meer heeft gesproken over de koopprijs en kosten van de keuring. Ook op de factuur van de dierenarts staat dat mevrouw X de eigenaar van het paard is.

3.7 Bij zijn verweer heeft de uitvoerder geluidsopnames overgelegd waaruit de bedoeling van partijen bij het sluiten van de koopovereenkomst is af te leiden. De consument heeft tijdens het telefoongesprek meerdere malen verklaard dat het paard niet is gekocht van een bedrijf maar van een particulier. Op een gegeven moment heeft de consument ook verklaard dat het ging om het privépaard van het zusje van mevrouw X.

3.8 Uit hetgeen in de overwegingen 3.6 en 3.7 is weergegeven, leidt de commissie af dat zowel mevrouw X als de consument bij het sluiten van de koopovereenkomst niet de bedoeling hadden dat de manege contractspartij bij de koop van het paard zou zijn. Uit de geluids-opnames maakt de commissie eveneens op dat dit ook niet zo door de consument is begrepen.

Verder is in dit geval ook niet gebleken dat het btw-nummer of het ondernemingsnummer van de manege is gebruikt in de correspondentie met de consument. Concrete aanknopingspunten waaruit blijkt dat het paard is gekocht van de manege zijn er dan ook niet. De commissie gaat er daarom van uit dat er sprake is van een contract met een particulier. Dat er sprake is van een contract met de manege kan niet worden vastgesteld. De commissie kan de consument daarom niet volgen in haar standpunt dat er sprake is van een contract met een bedrijf.

3.9 In de verweerfase heeft de uitvoerder dekking toegezegd voor het conflict met de dierenarts. Naar aanleiding van die toezegging heeft de uitvoerder de consument op 16 oktober 2020 per e-mail geschreven dat per gebeurtenis een kostenmaximum van € 3.500,- geldt en dat hij de keuring en de koop van het paard ziet als één gebeurtenis. Volgens de consument betekent dit dat de uitvoerder hiermee ook dekking heeft verleend voor het conflict over de koop van het paard. Dit blijkt volgens haar ook uit de dupliek waarin de uitvoerder heeft aangegeven dat het goed mogelijk is dat de vorderingen op de verkoper en de dierenarts alsnog in een gezamenlijke actie kunnen worden ingediend. Naar het oordeel van de commissie kan uit de e-mail van 16 oktober 2020 en de dupliek niet worden afgeleid dat de uitvoerder dekking heeft verleend voor het conflict over de koop van het paard. Van een toezegging is niet gebleken en uit de omstandigheid dat de uitvoerder voor het kostenmaximum één gebeurtenis hanteert of een gezamenlijke actie mogelijk acht, kan niet worden verstaan dat er dekking is toegezegd. Er is door de uitvoerder alleen dekking toegezegd voor het conflict met de dierenarts.

3.10 Het voorgaande leidt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 artikel 2 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 bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden
Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2

"(…)
10. Consument & wonen
(…)
10.1 Conflict als consument
Wij helpen u, als u als consument een conflict heeft over:
• Een contract met een bedrijf over spullen of diensten.
• Het verkopen of uitlenen van spullen door u aan een bedrijf of een particulier.

Bijvoorbeeld
Voorbeelden van contracten met een bedrijf over spullen en diensten zijn: het kopen van spullen in een winkel of online, een ov-chipkaart, het boeken van een vakantie, een vliegticket en een energiecontract.
(…)"