RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/48 Rbs.T

i n d e k l a c h t nr. 2003.5488 (143.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen ' de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in de gelegenheid te stellen in een zitting van de Raad te worden gehoord. De tussenpersoon heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken

Inleiding

Klager heeft begin 2002 voor al zijn verzekeringen, waaronder een rechtsbijstandverzekering, de tussenpersoon verzocht voortaan als zijn intermediair op te treden.

Een via de tussenpersoon op 31 mei 2002 afgegeven pakketpolis omvat een rechtsbijstandverzekering, die onder meer de navolgende dekking verleent: 'module inkomen uitgebreid incl eigen advocaatkeuze'. De polis vermeldt dat op de rechtsbijstandverzekering van toepassing zijn de 'Algemene voorwaarden Rechtshulp (…)' en de 'bijzondere voorwaarden (…) Rechtshulp'. De rechtsbijstandverzekering heeft als ingangsdatum 12 mei 2002.

In artikel 2.4 van de 'Algemene voorwaarden Rechtshulp (…)' is bepaald:
'U heeft aanspraak op rechtsbijstand als zich tijdens de looptijd van de verzekering een gebeurtenis, een onzekere situatie, voordoet die voor u zelf een juridisch geschil doet ontstaan (…)'

In artikel 2.5 van deze voorwaarden is bepaald:
'Er is geen dekking voor gebeurtenissen die zich voordoen in de wachttijd. Dit is een periode van drie maanden vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Op de wachttijd wordt geen beroep gedaan als deze verzekering is gesloten direct aansluitend op een andere rechtsbijstandverzekering, die voor de gemelde gebeurtenis dekking zou hebben gegeven. (…)'

In artikel 3.5 van deze voorwaarden is bepaald:
'(…) In drie gevallen kunt u zelf een advocaat aanwijzen, desgewenst dus buiten het advocatennetwerk van de maatschappij:
(…)
3 Indien u module Inkomen Uitgebreid incl. eigen advocaatkeuze heeft meeverzekerd.

2004/48 Rbs.T

De door u aangewezen advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige wordt door de maatschappij namens u ingeschakeld (…)'.
Volgens de 'bijzondere voorwaarden (…) Rechtshulp' geldt voor de kosten van een advocaat een dekkingsmaximum van € 10.000,-.

De klacht

In februari 2002 heeft klager de tussenpersoon verzocht en gemachtigd om als zijn nieuwe tussenpersoon op te treden. Doordat deze niet voortvarend optrad heeft het vijf maanden geduurd voordat voor klager een nieuwe rechtsbijstand-verzekering tot stand kwam en waren pas in september 2003 alle verzekeringen van klager naar de tussenpersoon overgezet.

Klager heeft op 13 juni 2002 een claim ter zake van door hem gemaakte kosten van rechtsbijstand door een advocaat, via de tussenpersoon op zijn rechtsbijstandverzekering aangemeld. De claim bedroeg circa € 30.000,-. Op zijn brieven van 13 juni 2002, 8 december 2002, 29 januari 2003 en 4 februari 2003 daarover heeft de tussenpersoon niet gereageerd. Aanvankelijk stelde deze de brieven niet te hebben ontvangen. Later heeft hij de ontvangst van de brieven erkend. In een brief van 1 november 2002 refereerde hij bovendien aan een schadebehandeling. Zijn verhalen kloppen niet. Pas na acht maanden heeft hij gereageerd. Pas na negen maanden heeft hij over de schademelding contact opgenomen met de rechtsbijstandverzekeraar. Op 18 juni 2003, een jaar na de melding, heeft hij in overleg met de rechtsbijstandverzekeraar de claim afgewezen.

Klager heeft daarna de kwestie met de tussenpersoon besproken. Klager had juridisch advies ingewonnen en aan de tussenpersoon bekend gemaakt. Deze heeft echter ook het door klager gedane compromisvoorstel (sans préjudice 50% van de claim) afgewezen. Hij is van mening dat er geen dekking is omdat onvoldoende is aangetoond dat het geschil ter zake waarvan klager de kosten van een advocaat heeft gemaakt, na 12 mei 2002 is ontstaan. Het ligt echter aan de tussenpersoon dat pas na ruim 5 maanden de rechtsbijstandverzekering kon worden afgesloten. Bovendien is duidelijk aangetoond dat het conflict in eigenlijke zin is ontstaan na 12 mei 2002. Uiteindelijk heeft de tussenpersoon een niet serieus en onredelijk schikkingsvoorstel gedaan van € 2.500,-.

Klager heeft pas op 13 mei 2002 van de tussenpersoon de brochure over de rechtsbijstandverzekering ontvangen op basis waarvan deze verzekering voor klager tot stand is gekomen. In de brochure staat vermeld dat de tussenpersoon voor de belangen van de verzekerde zal opkomen, maar daar is klager niets van gebleken. Voorts vermeldt de brochure niets over een wachttermijn of een maximum verzekerd bedrag van € 10.000,- voor een claim. Als klager van dit maximum had geweten, dan had hij de verzekering niet gesloten. De tussenpersoon beroept zich ten onrechte op de polis en negeert de tekst van de brochure totaal. De vraag is of hier sprake is van 'misleiding'.

De tussenpersoon heeft voor een en ander vele malen zijn excuses aangeboden. Hij verbindt echter geen echte consequenties aan alle nalatigheid, gebrek aan voortvarendheid en laakbaar optreden als gevolg waarvan klager veel schade heeft geleden.

Blijkens een intern memorandum van 12 juni 2003 van de tussenpersoon over de schadeclaim op de rechtsbijstandverzekering onderkent deze dat hij fouten heeft gemaakt (onder meer dat op vier brieven niet is gereageerd), dat het

wellicht aan hem heeft gelegen dat de verzekering pas op 12 mei 2002 kon worden afgesloten en derhalve een schikking redelijk zou zijn.

Vanaf het begin was de afspraak dat de klager voor alle verzekeringszaken een vaste contactpersoon zou hebben op het regiokantoor van de tussenpersoon. Al gauw bleek dat de brieven van het hoofdkantoor niet in overeenstemming waren met de gemaakte afspraken. Op 1 november 2002 kreeg klager bericht dat alle contacten voortaan via het hoofdkantoor zouden lopen. Op het regiokantoor wist men echter van niets. Klager heeft het hoofdkantoor meegedeeld dat voor hem belangrijk was om één contactpersoon te hebben op het regiokantoor hoewel hij niet tevreden was over de daar verleende service. Eind januari 2003 werd de beslissing van het hoofdkantoor weer teruggedraaid. Op 5 maart 2003 werd klager op het hoofdkantoor door de directeur medegedeeld dat het regiokantoor gesloten zou worden en dat hij voortaan voor alle verzekeringszaken klagers contactpersoon zou zijn. Hij toonde veel begrip en hij zou ervoor zorgen dat alle uitstaande zaken snel zouden worden afgehandeld. Dat laatste is echter niet gebeurd. Op 8 september 2003 kreeg klager bericht dat in de plaats van het regiokantoor een 'bezoekadres' was gecreëerd. De inhoud van de brief was echter onduidelijk (onder meer wat de functie is van een bezoekadres). Een afspraak om een en ander te bespreken werd door de tussenpersoon afgezegd. Sindsdien heeft klager in vele brieven gevraagd om uitleg maar tot nog toe is de tussenpersoon daar niet op ingegaan. De communicatie tussen het regiokantoor en het hoofdkantoor van de tussenpersoon was volstrekt niet in orde. Klager betwijfelt of op het hoofdkantoor het dossier betreffende klager compleet is.

Klager is dan ook van mening dat de tussenpersoon niet zorgvuldig en niet voortvarend heeft opgetreden, nalatig is geweest en laakbaar heeft gehandeld, als gevolg waarvan klager schade heeft geleden. Klager verlangt vergoeding door de tussenpersoon van de door hem op de rechtsbijstandverzekering ingediende claim voor de kosten van zijn advocaat en vergoeding van de door klager verder gemaakte kosten.

Het standpunt van de tussenpersoon

Aangezien de kern van de klacht betrekking heeft op het verschil van inzicht en de handelswijze van de tussenpersoon inzake de rechtsbijstandkwestie beperkt hij zijn verweer tot deze kwestie. Omtrent de overige zaken die klager aankaart heeft de tussenpersoon veelal een andere perceptie van de gang van zaken.

Op 8 februari 2002 heeft de tussenpersoon aan klager een analyse van diens verzekeringsportefeuille en een offerte toegezonden. In de offerte werd expliciet de module 'inkomen uitgebreid incl eigen advocaatkeuze' vermeld. Daarna is de offerte niet gewijzigd. Op 12 mei 2002 zond klager de offerte ondertekend retour, waarna de rechtsbijstandpolis is opgemaakt met als ingangsdatum 12 mei 2002.

Na 12 mei 2002 vonden wel wijzigingen op de polis plaats, maar deze hadden geen betrekking op de dekking of de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. Op 3 juni 2002 zond de tussenpersoon aan klager het eerste polisblad en de algemene en bijzondere verzekeringsvoorwaarden. Bij de module Rechtshulp wordt expliciet verwezen naar de Algemene en Bijzondere voorwaarden Rechtshulp.

Op 5 maart 2003 zond klager kopieën van vijf eerder door hem gezonden faxberichten. De faxberichten zijn niet op het regiokantoor van de tussenpersoon

ontvangen. Omdat klager verzendbevestigingen kon overleggen, moet de tussenpersoon ervan uitgaan dat klager de faxberichten heeft verzonden.

Met zijn faxbericht van 13 juni 2002 gaf klager voor het eerst aan dat sprake is van onopgeloste discussies bij de financiële afwikkeling van de samenwerking met een bedrijf, welke samenwerking op 1 mei 2002 eindigde. In het faxbericht concludeerde klager een advocaat te vragen een verzoekschrift in te dienen voor een voorlopig getuigenverhoor. In een faxbericht van 8 december 2002 deelde klager mee dat de kosten voor rechtsbijstand door de advocaat € 25.000,- bedragen en verzocht betaling van dit bedrag. Tussen 13 juni 2002 en 8 december 2002 is inzake deze kwestie geen contact tussen de tussenpersoon en klager geweest. Na een rappel door klager op 29 januari 2003 berichtte deze op 4 februari 2003 dat de rechtsbijstandkosten inmiddels € 30.940,- incl. BTW belopen.

Naar aanleiding van deze faxberichten heeft de tussenpersoon op 20 maart 2003 aan klager meegedeeld dat de claim op de rechtsbijstandverzekering in principe niet gedekt is, maar dat hij voor een definitief standpunt graag nadere gegevens ontvangt, waaronder de exacte begindatum van het geschil. Klager stelt dat dit geschil is ontstaan na 12 mei, begin juni 2002, dus na de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. De tussenpersoon ontving echter, ondanks herhaalde verzoeken, geen verifieerbaar bewijs van klager daaromtrent.

Eind maart, begin april 2003 heeft de tussenpersoon de claim met de rechtsbijstandverzekeraar besproken. Met deze verzekeraar concludeerde hij op basis van de bekende feiten dat dekking ontbreekt. Aan klager is dit uitgebreid gemotiveerd uiteengezet. Ook daarna heeft klager geen gegevens verschaft die het afwijzende standpunt kunnen doen wijzigen.

Aangezien het niet in overeenstemming met de goede naam van de tussenpersoon is om niet adequaat te reageren op klagers faxberichten, heeft hij klager een tegemoetkoming aangeboden van € 2.500,- ter regeling van de kwestie. Deze is hiermee niet akkoord gegaan en deed een schikkingsvoorstel van 50% van zijn vordering, vermeerderd met het aanbod van € 2.500,-.

In de rechtsbijstandkwestie heeft klager vele verwijten gemaakt, maar geen openheid van zaken gegeven. Op de hem herhaaldelijk gestelde vragen heeft hij geen of ontwijkende antwoorden gegeven. Wat betreft het ontstaansmoment van het geschil met het bedrijf heeft de tussenpersoon nooit van klager mogen vernemen wat precies is voorgevallen. De tussenpersoon kan zich niet voorstellen dat er geen stukken zijn waaruit blijkt wanneer er voor het eerst perikelen waren omtrent de financiële vergoeding voor de door klager verrichte werkzaamheden. Blijkens een brief van 29 mei 2002 van klager aan het bedrijf deed klager al op 15 november 2001 een voorstel aan het bedrijf om nog uitstaande kwesties op vriendschappelijke basis op te lossen. Dit duidt er duidelijk op dat het geschil voor 12 mei 2002 is ontstaan en bevestigt het vermoeden van de tussenpersoon dat het geschil reeds ver voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering is ontstaan. Daarvan uitgaande had klager hem op grond van artikel 251 WvK hiervan op de hoogte moeten stellen.

De inhoud van de schikking die klager en het bedrijf in januari 2003 hebben getroffen, is niet bekend. Betrof deze schikking ook een vergoeding voor de door klager gemaakte advocatenkosten? Een specificatie van deze kosten heeft de tussenpersoon evenmin ontvangen.

Klager heeft geen toestemming gevraagd om een advocaat in te schakelen, maar deelde in zijn faxbericht van 13 juni 2002 mee dat hij een advocaat ging inschakelen. Zonder enige reactie van de tussenpersoon af te wachten maakte hij € 30.940,- aan advocatenkosten. Ook daarna nam hij geen nader contact op met de tussenpersoon of de rechtsbijstandverzekeraar.

Klager heeft op allerlei manieren getracht de tussenpersoon tot vergoeding van deze kosten te bewegen. Deze heeft steeds ervoor opengestaan om de kwestie in redelijkheid met klager op te lossen. Bij gebrek aan openheid bij klager is dat helaas niet gelukt.

In een aantal brieven heeft de tussenpersoon de juridische aspecten van de kwestie aan klager uiteengezet. De volgende aspecten spelen een rol.

- Klager heeft slechts aanspraak op rechtsbijstand als zich tijdens de looptijd van de verzekering een onvoorziene gebeurtenis voordoet die tot een juridisch geschil leidt. Door gebrek aan openheid van klager is de ontstaansdatum van het geschil tussen klager en het bedrijf nog steeds onduidelijk. De samenwerking tussen hen is op 1 mei 2002 geëindigd. Onduidelijk is nog steeds of deze beëindiging oorzaak of gevolg is van het geschil. In beide gevallen ontbreekt dekking omdat de rechtsbijstandverzekering op 12 mei 2002 is ingegaan.

Klager verwijt de tussenpersoon de vertraging tussen het uitbrengen van de offerte van 7 februari 2002 en het ondertekenen daarvan op 12 mei 2002. Daar in de tussentijd geen wijzigingen ten aanzien van de rechtsbijstandmodule hebben plaatsgevonden, er geen aantoonbaar contact over de offerte tussen klager en de tussenpersoon is geweest en overig bewijs ontbreekt, kan laatstgenoemde de mening van klager niet delen.

- Zou klager kunnen aantonen dat zijn geschil met het bedrijf na 12 mei 2002 is ontstaan, dan geldt een wachttermijn van drie maanden. Daar hij op 13 juni 2002 aangaf dat sprake was van discussies met het bedrijf waarvoor hij een advocaat wilde inschakelen, is er op basis van de wachttermijn alsnog geen dekking. De wachttermijn is niet van toepassing als sprake is van een rechtsbijstandverzekering, direct voorafgaand aan de huidige verzekering. Klager heeft diverse malen erop gewezen dat voorafgaand aan de huidige rechtsbijstandverzekering elders een rechtsbijstandverzekering heeft gelopen. Uit aantekeningen op de kopiebrief van 30 juli 2003 van de tussenpersoon aan klager valt op te maken dat deze verzekering echter per 1 januari 1999 is opgezegd.
- Op grond van de polisvoorwaarden is de vergoeding voor kosten van een advocaat naar eigen keuze beperkt tot € 10.000,-. Dit is niet uitzonderlijk. Klager heeft dit maximum zonder overleg ver overschreden.
- De advocaat naar eigen keuze moet altijd via de rechtsbijstandverzekeraar worden ingeschakeld. Omdat klager een advocaat inschakelde buiten de verzekeraar om, is zijn recht op vergoeding vervallen.
- Klager meent dat hij misleid is door de inhoud van de hem ter beschikking gestelde brochure. In de gesprekken voorafgaande aan het sluiten van de rechtsbijstandverzekering heeft de tussenpersoon standaard gesproken over de van toepassing zijnde limieten. Bovendien is een brochure een marketingstool waarin nooit de volledige voorwaarden worden opgesomd waaronder een bepaald product wordt gekocht. De brochure vermeldt geen onwaarheden. Verder is algemeen bekend dat brochures geen limitatieve opsomming van alle van toepassing zijnde regels bevatten. Van misleiding is derhalve geen sprake.
- Klager is een professionele zelfstandige adviseur. Hij is bovengemiddeld intelligent. Op basis daarvan en het feit dat hij zelf contractspartij was bij de door hem afgesloten rechtsbijstandverzekering, mag van hem verwacht worden dat hij kennis neemt van de polisvoorwaarden, dan wel zich richt tot zijn

assurantiemakelaar, waarbij zijn inspanning niet beperkt kan blijven tot het zenden van eenzijdige faxberichten. Hij ontving op 3 juni 2002 de van toepassing zijnde polisvoorwaarden, dus nog voor hij op 13 juni 2002 de tussenpersoon in kennis stelde van zijn geschil met het bedrijf.
- De vraag is of het niet adequaat reageren op de faxberichten van klager tot de schade heeft geleid die klager claimt. Mede gezien het belang van de zaak had hij hoogstwaarschijnlijk toch kosten gemaakt van een advocaat, ook al was hem direct naar aanleiding van zijn faxbericht van 13 juni 2002 medegedeeld dat er geen dekking was. Bovendien had hij, voorzover dat al niet het geval is, de kosten van de advocaat in de schikking kunnen meenemen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat het verweer beperkt is tot de rechtsbijstandkwestie. De tussenpersoon behoort zich ook te verantwoorden waarom het anderhalf jaar heeft geduurd voordat alle verzekeringen van klager bij hem waren ondergebracht en omtrent de vraag wie verantwoordelijk is voor de gang van zaken op het hoofdkantoor en het regiokantoor.

Bij brief van 26 februari 2004 heeft klager aan de Raad nog nadere bescheiden overgelegd, waaronder een brief van 25 februari 2004 aan de tussenpersoon waarin klager concludeert dat zijn sieraden door het tekortschieten van de tussenpersoon sinds 12 mei 2002 niet verzekerd zijn geweest.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken. Deze heeft daarbij meegedeeld dat weliswaar terstond na de door klager verstrekte opdracht aan de oude tussenpersoon, resp. de verzekeraars kennis is gegeven van de intermediairwijziging, maar dat de omzetting naar zijn portefeuille mede zo lang heeft geduurd doordat bijna alle verzekeringen van klager in volmacht liepen in het concern van de vorige tussenpersoon van klager. Omdat het de bedoeling was dat deze verzekeringen in volmacht zouden gaan lopen in het concern van de tussenpersoon moest met de verzekeraars, resp. de gevolmachtigd agent overeenstemming worden bereikt over tussentijdse beëindiging van de polissen. De berichtgeving daarover aan klager is blijkbaar niet voldoende duidelijk geweest.

Het oordeel van de Raad

1. Wat betreft de gang van zaken - waaronder ook de wijze waarop klager is geinformeerd - bij de overgang van de verzekeringen van klager naar de portefeuille van de tussenpersoon en de tot het concern van de tussenpersoon behorende volmacht, welke overgang pas in september 2003 was voltooid, kan de Raad kort zijn. Klager heeft daaromtrent gegronde reden tot klagen. In zoverre zal de klacht gegrond worden verklaard. De Raad ziet echter geen aanleiding om aan de gegrondbevinding financiële consequenties voor de tussenpersoon te verbinden.
2. De tussenpersoon heeft aanvankelijk op basis van de toen voorhanden gegevens en blijkbaar mede op basis van overleg met het tot zijn concern behorende volmachtbedrijf aan klager meegedeeld dat de door klager gemaakte kosten voor de rechtsbijstand door een advocaat niet gedekt zijn op de door klager met ingang van 12 mei 2002 gesloten rechtsbijstandverzekering. Klager heeft deze kosten gemaakt in het geschil omtrent de financiële afwikkeling van de samenwerking met een bedrijf, welke samenwerking op 1 mei 2002 is geëindigd. Mede gelet op de inhoud van de fax van 29 mei 2002 van klager aan de Worldwide Managing Director van dat bedrijf, waaruit naar voren komt dat

er al in november 2001 problemen waren, is in redelijkheid verdedigbaar het standpunt dat het geschil van klager met dat bedrijf al voor de ingangsdatum van de rechtsbijstand-verzekering is ontstaan en dat mitsdien reeds om die reden dekking ontbreekt. De tussenpersoon behoefde, gelet op de door de rechtsbijstandverzekeraar aan het tot het concern van de tussenpersoon behorende volmachtbedrijf verleende volmacht, niet eerst de rechtsbijstandverzekeraar te raadplegen. Later, toen klager ondanks herhaald verzoek geen nadere informatie overlegde omtrent de ontstaansdatum van het geschil, en na overleg met de rechtsbijstandverzekeraar, kon de tussenpersoon definitief aan klager doen weten dat de kosten van de advocaat niet gedekt zijn op de rechtsbijstandverzekering van klager. Het daarop gerichte onderdeel van de klacht zal dan ook ongegrond worden verklaard.
3. Gegrond daarentegen is eveneens de klacht dat de faxberichten van klager van 13 juni 2002, 8 december 2002, 29 januari 2003 en 4 februari 2003, waarvan de tussenpersoon uiteindelijk de ontvangst heeft erkend, niet door de tussenpersoon zijn beantwoord. Deze faxberichten betroffen met name het feit dat klager in verband met het voormelde geschil met het bedrijf een advocaat had ingeschakeld. De Raad ziet evenwel geen aanleiding om aan de gegrondbevinding van de klacht financiële consequenties voor de tussenpersoon te verbinden, aangezien de inhoud van die faxberichten, blijkens hetgeen onder (2) werd overwogen en beslist, niet tot gevolg zou hebben gehad dat het volmachtbedrijf en/of de rechtsbijstandverzekeraar terzake van de dekking een ander standpunt hadden moeten innemen.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

Aldus is beslist op 14 juni 2004 door Mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. E.J. Numann en Mr. F.R. Salomons, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)