Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-785

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A. Boer, J.J. Turkesteen, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met zijn (ex)werkgever. De uitvoerder heeft dekking geweigerd omdat het geschil volgens de uitvoerder in de wachttijd is ontstaan. Hier is de consument het niet mee eens en hij klaagt hierover. Daarnaast klaagt de consument over de interne klachtprocedure. De commissie oordeelt dat de uitvoerder dekking mocht weigeren, omdat de eerste oorzaak die tot het geschil met de (ex)werkgever heeft geleid, heeft plaatsgevonden in de wachttijd. De klacht over de interne klachtprocedure is ongegrond. De omstandigheid dat de afwijzing van de dekking, de herbeoordeling ervan en de reactie op de klacht afkomstig zijn van medewerkers van de uitvoerder, leidt nog niet tot de conclusie dat sprake is van de schijn van partijdigheid. De vordering is 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de uitvoerder; 5) de aanvullende stukken van de uitvoerder; 6) de reactie daarop van de consument en 7) de aanvullende stukken van de uitvoerder. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de laatste stukken van de uitvoerder, maar heeft daarvan afgezien.

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 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 bij de verzekeraar een 'Alles in één Polis' afgesloten, waarvan een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) deel uitmaakt. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op 28 juni 2022 heeft de consument de verzekering uitgebreid met de module Werk en Inkomen. Tijdens het afsluiten van deze module is de consument op het volgende gewezen:

> *'Let op: in sommige gevallen kunt u pas na 3 maanden gebruik maken van deze verzekering.'*

Op de verzekering zijn onder meer de Verzekeringsvoorwaarden Werk en Inkomen (LEX-RV-55-211) (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.3 Op 9 augustus 2022 heeft de (ex)werkgever de consument geïnformeerd dat hij aan het einde van dat jaar zou gaan stoppen met de activiteiten in Nederland. Vervolgens heeft de consument de arbeidsovereenkomst op 31 augustus 2022 opgezegd onder de voorwaarde dat hij gebruik kon blijven maken van eventuele regelingen, zoals het sociaal plan.
Op 20 september 2022 heeft de (ex)werkgever de consument bericht dat het sociaal plan niet op de consument van toepassing is. De consument heeft op enig moment een advocaat ingeschakeld.

2.4 Op 1 mei 2023 heeft de consument de uitvoerder verzocht om (vergoeding van) rechtshulp, waarna de consument op verzoek van de uitvoerder aanvullende informatie heeft toegezonden. De uitvoerder heeft het verzoek om (vergoeding van) rechtshulp op 22 mei 2023 afgewezen omdat naar het oordeel van de uitvoerder het geschil is ontstaan in de wachttijd.

2.5 Op 31 mei 2023 heeft de consument aangegeven dat hij het niet eens was met de beslissing van de uitvoerder. Vervolgens heeft een herbeoordeling van de dekking plaatsgevonden. De uitvoerder heeft het dekkingsstandpunt gehandhaafd.

2.6 Op 2 juli 2023 heeft de consument bij de uitvoerder een klacht ingediend. De hierop volgende uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over het afwijzende dekkingsstandpunt van de uitvoerder en vordert dekking onder de verzekering voor het geschil met zijn (ex)werkgever en vergoeding van de door hem gemaakte advocaatkosten.

De consument heeft de advocaatkosten geschat op € 6.000,-. Daarnaast klaagt de consument over de interne klachtprocedure. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.8 De uitvoerder geeft een verkeerde en te strikte interpretatie aan het begrip 'geschil' en het tijdstip waarop het geschil is ontstaan. Op 20 september 2020 was nog geen sprake van een geschil. Op deze wijze wordt elk meningsverschil gezien als een geschil. Het geschil met de (ex)werkgever is ontstaan op 19 oktober 2022, omdat het toen duidelijk werd dat partijen er niet uitkwamen. Het geschil is daarmee ontstaan na de wachttijd.

2.9 De consument heeft daarnaast zijn bedenkingen bij de wachttijd. Een dergelijke wachttijd strekt ertoe om misbruik te voorkomen. De consument kon ten tijde van het afsluiten van de module Werk en Inkomen niet weten dat zijn (ex)werkgever zou stoppen met de activiteiten in Nederland. De module Werk en Inkomen is daarom niet afgesloten met het oog op het geschil met de (ex)werkgever. De consument betwist niet dat hij tijdens het afsluiten van de module Werk en Inkomen is gewezen op de wachttijd, maar in de voorwaarden wordt gesproken over 'sommige gevallen'. Het is overigens vreemd dat de consument vanaf de ingangsdatum van de module Werk en Inkomen wel premie moet betalen, terwijl hij in die periode geen beroep kan doen op de verzekering, aldus de consument.

2.10 De uitvoerder heeft ook niet juist gehandeld in de interne klachtprocedure. De afwijzing van de dekking, de herbeoordeling en de reactie op de klacht zijn allemaal afkomstig van medewerkers van de uitvoerder. Om deze reden is sprake van schijn van partijdigheid en belangenverstrengeling, aangezien de uitvoerder zijn 'eigen vlees keurt'.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de door de consument gemelde zaak onder de dekking van de verzekering valt en, indien dit het geval is, of de consument recht heeft op vergoeding van de door hem gevorderde kosten.

Bepalend zijn de voorwaarden

3.2 De vraag of de gemelde zaak is gedekt onder de verzekering wordt in beginsel beantwoord aan de hand van de verzekeringsovereenkomst en de voorwaarden. Daarin staat wat partijen met elkaar zijn overeengekomen.

3.3 In artikel 2 van de voorwaarden (zie bijlage) staat dat de dekking Werk en Inkomen geldt na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking. En als er meerdere oorzaken zijn waardoor het geschil ontstaat, dan moet de eerste oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn.

De zaak is niet gedekt onder de verzekering

3.4 Partijen verschillen van mening over de vraag of het geschil tussen de consument en zijn (ex)werkgever is ontstaan tijdens de wachttijd. De commissie is het met de uitvoerder eens dat in dit geval sprake is van meerdere oorzaken waardoor het geschil is ontstaan. Het gevolg hiervan is dat op grond van de voorwaarden de eerste oorzaak na de wachttijd van de dekking moet zijn. Naar het oordeel van de commissie is de mededeling van de (ex)werkgever van 20 september 2022 dat het sociaal plan niet op de consument van toepassing is, aan te merken als eerste oorzaak. Daarmee is niet voldaan aan de voorwaarde dat de eerste oorzaak na de wachttijd van de dekking moet zijn. De wachttijd liep namelijk nog tot 28 september 2022. Dit betekent dat de uitvoerder dekking mocht weigeren voor het verzoek om (vergoeding van) rechtshulp van 1 mei 2023.

Klacht over de interne klachtprocedure

3.5 Over de klacht over de interne klachtprocedure merkt de commissie het volgende op. Het feit dat zowel het dekkingsstandpunt als de herbeoordeling en de reactie op de klacht in de interne klachtprocedure afkomstig zijn van medewerkers van de uitvoerder, betekent niet dat sprake is van schijn van partijdigheid. In dit kader is van belang dat het gaat om de interne klachtprocedure van de uitvoerder. Bovendien is de klachtbehandelaar niet betrokken geweest bij de (her)beoordeling van de dekking. De commissie heeft in het dossier verder geen aanknopingspunten aangetroffen waaruit kan worden opgemaakt dat sprake is van schijn van partijdigheid. Dit betekent dat de klacht over de interne klacht-procedure ongegrond is.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 2 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de gemelde zaak tegen de (ex)werkgever van de consument niet onder de dekking van de verzekering valt. De uitvoerder mocht het verzoek van de consument om rechtshulp afwijzen. Bij de interne behandeling van de klacht is de schijn van partijdigheid niet gebleken. Het overige dat de consument heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en blijft daarmee onbesproken. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 bepaling uit de voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Werk en Inkomen (LEX-RV-55-211)

2. Vanaf welk moment geldt de dekking Werk en Inkomen?

Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking.

• Zijn er meer oorzaken waardoor het geschil ontstaat?
  - Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn.
• Nooit een wachttijd bij een geschil over een overeenkomst.
  - En de overeenkomst tijdens de nieuwe dekking is gesloten.
• Nooit een wachttijd als de nieuwe dekking aansluit op een eerdere rechtsbijstandverzekering.
  - En het geschil verzekerd zou zijn onder de bestaande verzekering.
• Nooit een wachttijd bij letsel.
• Nooit een wachttijd bij een geschil in het verkeer.