Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-774
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 juli 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 13 november 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft bij rechtsbijstandverzekeraar om rechtsbijstand verzocht met betrekking tot een geschil met de gemeente. Consument is sinds enige tijd werkloos en meent op grond van het Europees Sociaal Fonds bij de gemeente aanspraak te maken op een periodieke vergoeding. Volgens Consument heeft de gemeente zich onvoldoende ingespannen bij zijn reïntegratie. Rechtsbijstandverzekeraar heeft om het rechtshulpverzoek van Consument duidelijk te krijgen een gesprek gefaciliteerd met Consument, de behandelend jurist van Rechtsbijstandverzekeraar en een gemeenteambtenaar. Na dit gesprek heeft Consument aangegeven enkel nog genoegen te nemen met een financiële compensatie van de gemeente met terugwerkende kracht vanaf 2011. Rechtsbijstandverzekeraar heeft daarna de behandeling gestaakt. Daarbij heeft hij zich op het standpunt gesteld dat niet duidelijk is op welke rechtsgrond Consument zijn aanspraak baseert en dat de gebeurtenis waarop het geschil van Consument is gebaseerd zich reeds vóór ingang van de verzekering (2014) had voorgedaan. De Commissie stelt vast dat het geschil is terug te voeren op een gebeurtenis voorafgaand aan het sluiten van de verzekering. Consument beroept zich in de procedure op een brief van de Gemeente van enkele jaren voorafgaand aan sluiting van de verzekering en vordert ook schadevergoeding met terugwerkende kracht vanaf een datum gelegen vóór contractsluiting. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier alsmede een veelheid van aanvullende, losse e-mails;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- een veelheid aan aanvullende e-mails van Consument gedurende de klachtprocedure.
- de dupliek van Verzekeraar;
- een aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering (hierna 'de Verzekering') gesloten die is ingegaan op 5 september 2014. Op de verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden ARAG Rechtsbijstand Flexpolis, met dekking Consument & Wonen, Inkomen en Verkeer (de Voorwaarden), waarin onder meer is bepaald:

"2.4 Waarvoor kunt u een beroep doen op deze verzekering?
Gebeurtenis en belangentegenstelling binnen de verzekeringsduur
U heeft aanspraak op rechtsbijstand als zich tijdens de looptijd van de verzekering een onvoorziene gebeurtenis voordoet waardoor u zelf partij wordt in een juridisch geschil dat volgens de door u verzekerde module(s) is gedekt. Als u met een juridisch geschil wordt geconfronteerd, moet dus worden vastgesteld welke feitelijke gebeurtenis tot dat geschil heeft geleid. Bovendien moet de belangentegenstelling ook kenbaar zijn geworden tijdens de verzekeringsduur.
Bijvoorbeeld:
- De boom van uw buurman waait om en valt op uw huis; u wilt dat de schade vergoed wordt, maar uw buurman wil niets betalen.
- U rijdt een voetganger aan en deze overlijdt; u wordt strafrechtelijk vervolgd voor 'dood door schuld' en u wilt zich hiertegen verdedigen.
- U koopt een huis dat bij de eerste regenbui blijkt te lekken; u wilt vermindering van de koopprijs, maar de verkoper weigert.
ARAG geeft u rechtsbijstand als het omwaaien, de aanrijding of het lekken (de gebeurtenissen) en de ontvangst van de dagvaarding of het weigeren te betalen (de belangentegenstelling) tijdens de verzekeringsduur plaatsvonden.
(…)
Zijn er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan moet de eerste gebeurtenis uit de reeks binnen de looptijd van de verzekering vallen.
(…)
Voorzienbaarheid
Voor alle verzekeringen - dus ook voor rechtsbijstandverzekeringen - geldt dat alleen onzekere voorvallen verzekerd kunnen worden. U kunt dan ook geen aanspraak maken op rechtsbijstand als u bij het afsluiten van uw rechtsbijstandverzekering al wist of redelijkerwijs kon voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor u tot een juridisch geschil kon leiden. U wist bijvoorbeeld dat de boom verrot was en elk moment kon omwaaien. Of u wist al dat het dak slecht was toen u de verzekering afsloot of een module meeverzekerde. ARAG moet in dit soort gevallen wel aantonen dat u het wist of kon voorzien."

2.2 Consument heeft een WWB-uitkering en is werkeloos sinds 1996. In 2010 is hij in de gemeente [X] (hierna 'de Gemeente') komen wonen. In 2011 is Consument via de Gemeente toegelaten tot een re-integratietraject.

In een brief van 10 september 2013 ontving hij van de Gemeente bericht dat het re-integratietraject waaraan hij deelneemt mede mogelijk wordt gemaakt door het Europees Sociaal Fonds krachtens een besluit van 3 maart 2011 en dat dit hem per abuis toen niet is medegedeeld.

2.3 Op 1 maart 2016 heeft Consument zich gewend tot Verzekeraar en rechtsbijstand verzocht ter zake een geschil met de Gemeente. Volgens Consument verleent de Gemeente onvoldoende re-integratie-inspanningen, waardoor hij niet in zijn bestaan kan voorzien. Ten gevolge daarvan ondervindt Consument diverse problemen, zoals het niet kunnen opknappen van zijn woning en kunnen ontvangen van zijn dochter, met wie hij reeds geruime tijd geen contact heeft.

2.4 Verzekeraar heeft na melding een inventarisatie gemaakt van het geschil met de gemeente. Daartoe heeft op 18 maart 2016 een gesprek plaatsgevonden bij Consument thuis met Consument, twee juristen van Verzekeraar en een ambtenaar van de Gemeente. Consument heeft in dit gesprek uit mededelingen van de gemeenteambtenaar opgemaakt dat de Gemeente heeft erkend dat fouten zijn gemaakt in het re-integratietraject. Consument heeft zich mede op basis van dit gesprek op het standpunt gesteld dat hij vanaf 2011 met terugwerkende kracht aanspraak maakt op schadevergoeding van de gemeente ter zake gemiste inkomsten.

2.5 Op basis van het gesprek bij Consument thuis in bijzijn van de gemeenteambtenaar heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat geen sprake is van een concrete juridische vordering. Op 29 juni 2016 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld tot sluiting van het dossier over te gaan.

2.6 Consument heeft vervolgens de klacht aangemeld bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 125.000,-, vermeerderd met een bedrag van € 500,- per maand vanaf 8 juli 2016 met behoud van uitkering. De gevorderde bedragen bestaan uit gemiste inkomsten, gemist vakantiegeld, boetebedragen en wettelijke rente. Daarnaast dient ARAG de betaalde premies terug te betalen als deze de zaak tegen de Gemeente niet alsnog oppakt, dit vanwege gepleegd bedrog en oplichting.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. ARAG is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de Verzekering door te verzuimen om van de Gemeente een schadevergoeding voor gemiste inkomsten en vertragingsschade te vorderen. Derhalve is ARAG schadeplichtig jegens hem geworden en dient ARAG hem schadeloos te stellen.

- ARAG heeft zich in concreto jegens Consument schuldig gemaakt aan:
  - Belemmering rechtsgang
  - Omkoping
  - Medeplichtigheid
  - Onvoldoende medewerking onderzoek
  - Vernietiging bewijsmateriaal
  - Niet opvragen van stukken.
- Consument heeft in maart 2011 een brief ontvangen van de Gemeente waarin hem medegedeeld werd dat hij aanspraak maakt op subsidie van het Europees Sociaal Fonds. Volgens Consument heeft de Gemeente zich daarna onvoldoende ingespannen om hem aan passend werk te helpen. Daarom maakt Consument sinds maart 2011 aanspraak op geld uit het Europees Sociaal Fonds. Dit geld uit het Europees Sociaal Fonds is echter door de Gemeente verkwanseld. Daarnaast heeft de Gemeente valsheid in geschrifte gepleegd, misbruik van medische gegevens gemaakt en officiële instanties tegen Consument opgestookt en advocaten omgekocht. Consument lijdt inmiddels aanzienlijke gevolgschade, bestaande uit achterstallig onderhoud aan zijn woning en gezondheidsschade vanwege stressfactoren. Ten slotte kan Consument zijn dochter reeds jaren lang niet thuis ontvangen omdat zijn woning niet presentabel is, vanwege het voornoemde achterstallig onderhoud.
- De Gemeente heeft in 2015 in het kader van een totaalplan voor tewerkstelling begeleiding via het GGZ aangeboden. Dit is voor Consument echter onacceptabel. De weigering mag Consument niet worden tegengeworpen wat betreft zijn aanspraken op grond van het Europees Sociaal Fonds. Uit rapportages van de Gemeente en een verzekeringsarts uit 2011/2012 is gebleken dat Consument op grond van objectieve factoren beperkt arbeidsgeschikt is en hulp behoeft om aan het werk te komen. De Gemeente heeft in 2015 aangegeven dat het faciliteren in het verkrijgen van regelmatig en betaald werk (nog) niet tot de mogelijkheden behoort gezien de situatie van Consument. Dit kan echter worden toegerekend aan (onvoldoende inspanningen van) de Gemeente.
- Op 18 maart 2016 heeft er een bespreking plaatsgevonden bij Consument thuis, in aanwezigheid van een gemeenteambtenaar. Tijdens dit gesprek heeft deze erkend dat de Gemeente tekort is geschoten. De ambtenaar verklaarde namelijk: ‘ik kan zijn boosheid wel goed begrijpen, we hebben ook 5 jaar niets gedaan, inmiddels 6 jaar’. Verzekeraar had er verstandig aan gedaan om dit gesprek op te nemen, zodat er nu bewijs voorhanden zou zijn geweest. Nu Verzekeraar dit heeft verzuimd is hij toerekenbaar tekortgeschoten jegens Consument omdat een essentieel bewijsmiddel verloren is gegaan. Ten slotte kan de behandelend jurist van Verzekeraar die bij het gesprek aanwezig was ook verklaren dat de gemeenteambtenaar schuld van de Gemeente erkende.
- Consument kan door middel van een verklaring van de huisarts, een keuringsrapport en een kopie van zijn laatste arbeidsovereenkomst bewijs leveren van zijn situatie en aanspraken. Verzekeraar heeft echter verzuimd om acht te slaan op dergelijke bewijzen, bijvoorbeeld door deze op te vragen.

Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Verzekeraar heeft daartoe het volgende gesteld:

- Gezien de veelheid aan correspondentie die Consument aan Verzekeraar heeft gestuurd valt niet goed af te leiden wat hij de Gemeente exact verwijt en op welke juridische grondslag zijn vordering berust.
- Voor zover Consument stelt dat de Gemeente tekort is geschoten in het bedienen van de hulpvraag van Consument bestrijdt Verzekeraar dit. Uit de door Consument overgelegde correspondentie van de Gemeente blijkt dat hij iedere hulp afslaat en enkel financiële genoegdoening nastreeft.
- Het verwijt dat Consument maakt met betrekking tot de behandelend jurist van Verzekeraar is volstrekt ongegrond. Deze jurist heeft namelijk op 18 maart 2016 met Consument en een gemeenteambtenaar een verkennend gesprek gevoerd om de hulpvraag duidelijk te krijgen. In dit gesprek heeft Consument herhaaldelijk concrete bedreigingen geuit aan het adres van de gemeenteambtenaar. Mede daarom is het gesprek toen uiteindelijk beëindigd, waarbij Consument nogmaals in niet mis te verstane bewoordingen heeft aangegeven dat hij niet zit te wachten op niet-financiële hulp van de Gemeente.
- Consument heeft zijn schadevergoedingsvordering niet gesubstantieerd. Gedurende de dossierbehandeling en ook nu variëren de schadevergoedingsbedragen sterk zonder dat duidelijke aanknopingspunten worden gegeven.
- Bewijsstukken van een verwijt aan het adres van de Gemeente ontbreken. De oorspronkelijke brief van de Gemeente uit 2011 waarin Consument wordt toegelaten tot de subsidieregeling is nooit door Consument overhandigd. Daarom is het te meer onmogelijk om op te maken waarom Consument een zaak heeft tegen de Gemeente. ARAG betwist daarnaast dat door de gemeenteambtenaar een concrete toezegging of erkenning is gedaan in het gesprek van 18 maart 2016.
- Het is onmogelijk om redelijke medewerking van Consument te krijgen voor de behandeling van zijn zaak omdat hij op escalatie aanstuurt en weigert om compromissen te overwegen. Op grond van artikel 4c van de Voorwaarden is het recht om uitkering onder de Verzekering derhalve vervallen.
- De relevante gebeurtenissen en daaruit voortvloeiende geschillen waarvoor Consument rechtsbijstand verlangt moeten zich alle voordoen gedurende de looptijd van de Verzekering (artikel 2.4 van de Voorwaarden). Daaraan is niet voldaan nu de Verzekering loopt vanaf 5 september 2014 en Consument melding maakt van relevante gebeurtenissen en een geschil sinds 2011. Dit blijkt uit het feit dat Consument van de Gemeente schadevergoeding vordert vanaf 2011.
- De communicatie in het onderhavige dossier tegen de Gemeente neemt dusdanige vormen aan en wordt door Consument zodanig getoonzet dat dit voor Verzekeraar reden is om de verzekering te beëindigen. Er is daarom geen sprake meer van een vertrouwensband. Om die redenen heeft Verzekeraar inmiddels de Verzekering opgezegd.

4. Beoordeling

4.1 Consument vordert schadevergoeding van Verzekeraar omdat hij van opvatting is dat deze toerekenbaar tekortgeschoten is in de rechtshulpverlening. Volgens Consument heeft Verzekeraar ten onrechte nagelaten om rechtsbijstand te verlenen en heeft hij essentieel bewijsmateriaal verloren laten gaan. Verzekeraar heeft als verweer aangevoerd dat er geen dekking bestaat en dat door de behandelend jurist geen fouten zijn gemaakt. De Commissie ziet redenen om eerst te beoordelen of dekking bestond voor de zaak van Consument tegen de Gemeente. Daarna zal de Commissie beantwoorden of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten jegens Consument.

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument in deze procedure een veelheid e-mailberichten heeft toegestuurd, veelal ongevraagd. Ook na herhaaldelijk concreet verzoek van de Commissie heeft Consument de diverse, vaak verstrekkende, verwijten aan het adres van de Gemeente en Verzekeraar, niet concreet onderbouwd. De Commissie merkt op dat daarom met moeite kan worden achterhaald wat de vordering van Consument inhoudt en op welke feiten en omstandigheden die is gebaseerd.

4.3 Uit de stukken van Consument heeft de Commissie wel afgeleid dat hij stelt een vorderingsrecht op de Gemeente te hebben dat teruggaat tot 2011. Uit de stellingen in dat verband blijkt de Commissie voldoende dat volgens Consument er van meet af aan het nodige schortte aan de door de Gemeente geboden hulp. Consument verwijt de gemeente namelijk al die tijd niets concreets te hebben om hem aan het werk te helpen. In het bijzonder neemt Consument de Gemeente kwalijk dat hij pas op 2013 een brief van de Gemeente ontving, waarin het Europees Sociaal Fonds is genoemd en dat hem per abuis niet is medegedeeld dat zijn re-integratietraject mede mogelijk werd gemaakt door dit fonds. In deze procedure heeft Consument ten slotte gesteld dat hij op 25 mei 2017 al viereneenhalf jaar bezig was met de kwestie tegen de Gemeente. Uit deze laatste stellingname en alle genoemde omstandigheden tezamen genomen kan volgens de Commissie niet anders worden begrepen dan dat op 5 september 2014, de ingangsdatum van de Verzekering, zich reeds, voor Consument bekende, relevante gebeurtenissen in de zin van de Verzekering hadden voorgedaan. Er was voor Consument daarom al in de kiem een geschil aanwezig voordat de Verzekering aanving.

4.4 De Commissie stelt daarom vast dat er niet is voldaan aan de verzekeringsvoorwaarde dat de relevante gebeurtenissen en het geschil zich moeten voordoen gedurende de looptijd van de Verzekering (artikel 2.4 van de Voorwaarden). Consument heeft daar in deze procedure, in reactie op vragen van de Commissie, op geantwoord dat de gebeurtenissen zich ook nu nog voordoen en tot schade leiden. Dit doet echter niets af aan de omstandigheid dat zich reeds voor sluiten van de Verzekering relevante gebeurtenissen voordeden, zodat geen sprake is van een onzeker voorval dat zich na de ingangsdatum van de Verzekering heeft voorgedaan. Het geschil bestond dus al bij het ingaan van de Verzekering althans was toen redelijkerwijs voorzienbaar.

4.5 De Commissie stelt derhalve vast dat er geen dekking bestond voor het door Consument gemelde geschil tegen de Gemeente. Consument daarnaast nog gesteld dat Verzekeraar aansprakelijk is vanwege gemaakte fouten. Daartoe voert hij een aantal omstandigheden aan. Allereerst acht hij de brief van de Gemeente van 10 maart 2013 voldoende bewijs dat de Gemeente nalatig en schadeplichtig is jegens hem. Daarnaast verwijt hij de jurist van Verzekeraar dat hij de beweerde erkenning van de gemeenteambtenaar tijdens het gesprek van 18 maart 2016 niet heeft opgenomen op een geluidsdrager of anderszins heeft vastgelegd. De Commissie acht in het licht van de concrete betwisting van Verzekeraar echter onvoldoende door Consument gemotiveerd dat sprake is van een verwijtbaar handelen van Verzekeraar, hetgeen gelet op de uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering voortvloeiende bewijslastverdeling wel op de weg van Consument had gelegen. Los daarvan is de Commissie ook bij lezing van de overgelegde stukken niet gebleken van verwijtbaar handelen van de Gemeente en van Verzekeraar jegens Consument.

4.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.