Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0556

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman,
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Opzegging. De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering van de consument per de verlengingsdatum opgezegd. De consument is het hier niet mee eens. De commissie oordeelt dat de verzekeraar gerechtigd is om de rechtsbijstand-verzekering per de verlengingsdatum met twee maanden opzegtermijn op te zeggen en dat de opzegging in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De klacht is ongegrond en de vorderingen zijn 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) de repliek van de consument. De verzekeraar heeft afgezien van het indienen van dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 april 2023. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar waren aanwezig mevrouw [naam 1] en de heer mr. [naam 2].

1.3 De consument en de verzekeraar 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 is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan Stichting Achmea Rechtsbijstand (hierna: SAR) is overgedragen. Op de rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) zijn onder meer de algemene voorwaarden doorlopende verzekeringen (DLP-AV-01-211) (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepaling is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.2 Op 16 februari 2023 heeft de verzekeraar de consument per aangetekende brief geïnformeerd dat de verzekering per de verlengingsdatum 1 september 2023 eindigt met als reden dat het voor de verzekeraar niet meer mogelijk is om de verzekering uit te voeren, omdat uit de klachten en e-mails van de consument zou blijken dat hij geen vertrouwen meer heeft in de juridische hulp die hij ontvangt van SAR en ontevreden is over de klachtbehandeling van de verzekeraar. Hierna heeft de consument een klacht ingediend bij de verzekeraar omdat hij het niet eens is met de opzegging door de verzekeraar.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de opzegging per de verlengingsdatum ongedaan wordt gemaakt en dat de verzekeraar een dwangsom van € 50.000,- moet betalen per toekomstige klacht die gegrond wordt verklaard. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.4 De consument heeft meerdere keren klachten ingediend bij SAR over de uitvoering van de rechtsbijstand in verschillende dossiers die vervolgens gegrond zijn verklaard. Om deze reden is de consument verbaasd dat de verzekeraar de verzekering heeft opgezegd omdat de consument geen vertrouwen zou hebben in de dienstverlening van SAR. De consument heeft zich bij de verzekeraar beklaagd over het gebrek aan juridische vaardigheden van SAR. Het kan volgens de consument niet zo zijn dat in het geval een consument terecht klachten indient de verzekeraar dit gebruikt als reden om de verzekering op te zeggen. Ondanks dat de consument bedankbriefjes ontvangt voor zijn terechte klachten waarin wordt aangegeven dat er wordt geleerd van de klachten, verandert er niets. De verzekeraar maakt daarom volgens de consument misbruik van zijn contractsvrijheid. Indien de opzegging wordt gehandhaafd kan de consument geen rechtsbijstandverzekering afsluiten bij andere verzekeraars, of vanwege zijn ingediende schadeclaims alleen tegen een hoge premie, aldus de consument.

Het verweer

2.5 De verzekeraar 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 verzekeraar de verzekering per de verlengingsdatum mocht opzeggen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zij licht dit hierna verder toe.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 In artikel 6 van de algemene voorwaarden staat dat de verzekeraar de verzekering per de verlengingsdatum mag opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Deze bepaling komt overeen met artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) (zie bijlage), waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW (zie bijlage) niet ten nadele van de verzekeringnemer mag worden afgeweken.

De verzekering is in overeenstemming met artikel 7:940 lid 1 BW opgezegd

3.3 De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering per 1 september 2023 opgezegd en de opzegging aan de consument kenbaar gemaakt in de brief van 16 februari 2023. De verzekeraar heeft hiermee de termijn van twee maanden ruimschoots in acht genomen. Dit betekent dat de opzegging van de verzekering per de eerstvolgende verlengingsdatum niet in strijd is met artikel 7:940 lid 1 BW.

De opzegging is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

3.4 De commissie begrijpt uit de door de consument aangevoerde argumenten dat hij de opzegging van de verzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) (zie bijlage) onaanvaardbaar vindt. In dit verband overweegt de commissie het volgende.

3.5 Het beginsel van contractsvrijheid staat voorop. Dit betekent dat de verzekeraar mag bepalen of en, zo ja, onder welke voorwaarden en voor welke periode hij met de verzekeringnemer (lees: de consument) wenst te contracteren.[1]

[1] Rb. Den Haag 28 maart 2019, ECLI:NL:RBDHA:2019:4086, overwegingen 4.8 en 4.9, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Hieruit volgt ook dat het in beginsel niet van belang is wat voor de verzekeraar de aanleiding is geweest om de verzekering per de eerstvolgende contractuele verlengingsdatum op te zeggen.[2] Dit brengt mee dat aan het oordeel dat een verzekeraar de verzekering in redelijkheid niet per de verlengingsdatum mag opzeggen, zware eisen worden gesteld. Een opzegging van een verzekering per de verlengingsdatum met inachtneming van de opzegtermijn van twee maanden zal daarom niet snel in strijd worden geacht met de redelijkheid en billijkheid.[3]

3.6 De verzekeraar heeft aangevoerd dat hij geen andere mogelijkheid zag dan de verzekering op te zeggen. De reden waarom de verzekeraar de verzekering heeft opgezegd is volgens de verzekeraar niet omdat de consument klachten heeft ingediend, maar omdat de consument vaker heeft laten weten dat hij geen vertrouwen heeft in de dienstverlening van SAR. Dit blijkt volgens de verzekeraar ook uit de gevorderde dwangsom. Hierdoor is de SAR niet in staat om de rechtshulp uit te voeren zoals de consument dit verlangt. De verzekeraar kan daarnaast niet garanderen dat bij een eventuele voortzetting van de verzekering geen fouten worden gemaakt.

3.7 De commissie is van oordeel dat de door de consument aangevoerde argumenten niet leiden tot de conclusie dat de opzegging door de verzekeraar per de verlengingsdatum naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en dat dus een inbreuk op het beginsel van de contractsvrijheid gerechtvaardigd is. Het is de commissie niet gebleken dat de verzekeraar misbruik heeft gemaakt van zijn contractsvrijheid. Op basis van de informatie in het dossier vindt de commissie het niet onredelijk dat de verzekeraar geen andere mogelijkheid zag dan de verzekering op te zeggen per de eerstvolgende verlengingsdatum. Hieraan doet niet af de stelling van de consument dat het voor hem niet mogelijk is om bij een andere verzekeraar een rechtsbijstandverzekering af te sluiten of alleen met een hogere premie vanwege zijn schadeverloop. De consument heeft geen documenten verstrekt waaruit blijkt dat het voor hem niet mogelijk is om bij een andere rechtsbijstandverzekeraar een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. De eventuele omstandigheid dat de consument alleen een nieuwe rechtsbijstandverzekering kan afsluiten tegen een (veel) hogere premie in verband met een hoog schadeverloop, maakt de opzegging van de verzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid nog niet onaanvaardbaar.[4]

[2] Rb. Noord-Holland 4 april 2018, ECLI:NL:RBNHO:2018:3925, overweging 4.18, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie ook GC Kifid nrs. 2023-0197; 2022-0538; 2022-0376; 2022-0508; 2021-0621; 2021-0283; 2020-031; 2019-1083 en 2019-252, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Vergelijk ook GC 2023-0197, overweging 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

Ambtshalve toetsing

3.8 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener (lees: de verzekeraar) die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consumenten relevant is, in dit geval artikel 6 van de algemene voorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.9 De conclusie van het voorgaande is dat de verzekeraar de verzekering per de verlengingsdatum heeft mogen opzeggen. De opzegging is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 april 2022, 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 bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248
(…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 940
1. Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.

Artikel 943
(…)
3. Van de artikelen (…) 940 leden 1 (…) kan niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde worden afgeweken.

Algemene voorwaarden (DLP-AV-01-211)

6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?
(…)
Op de verlengingsdatum.
De verlengingsdatum staat op uw polisblad.
Te veel betaalde premie krijgt u in al deze gevallen terug.