Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-451
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 26 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep gedaan op zijn verzekering vanwege een geschil met [provider 1] over niet betaalde facturen. Verzekeraar heeft Consument erop gewezen dat zonder onderbouwing op grond waarvan hij de facturen niet hoefde te betalen, geen actie kon worden ondernomen en het dossier zal worden gesloten. In reactie daarop dat heeft Consument Verzekeraar meegedeeld dat het logisch was geweest als het dossier al weken geleden was gesloten. Daarnaast heeft Consument ondanks meerdere verzoeken niet de juiste medewerking verleend. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar onder die omstandigheden de rechtsbijstand heeft kunnen staken. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument van 22 en 25 maart 2019;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie is van oordeel 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 is via zijn lidmaatschap bij CNV voor rechtsbijstand verzekerd bij Verzekeraar. De toepasselijke *Voorwaarden CNV Gezinsrechtshulp CNV01* (hierna: de Voorwaarden) vermelden - voor zover relevant – het volgende:

"***1. Waarvoor bent u verzekerd?***
Met de CNV Gezinsrechtshulp krijgt u juridische hulp, bijvoorbeeld bij een conflict. In sommige situaties krijgt u alleen een juridisch advies, en geen andere juridische hulp.
In deze polisvoorwaarden staat wanneer u met deze verzekering juridische hulp krijgt. En ook wanneer u geen juridische hulp krijgt. Lees ze daarom goed.
U krijgt de juridische hulp van medewerkers van ARAG. Alleen in bepaalde situaties schakelt ARAG een advocaat of andere expert in om u te helpen. Verderop leest u welke situaties dit zijn.
- *(…)*
- *U krijgt geen juridische hulp als u iets niet gedaan heeft en wist of kon weten dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.*

U krijgt alleen juridische hulp als er een goede kans op succes voor u is.

7. Wanneer heeft u geen recht op juridische hulp van ARAG?
Naast de in artikel 17 genoemde conflicten krijgt u in de volgende situaties geen juridische hulp:
a. (…)
c. U geeft niet alle informatie die ARAG nodig heeft. Of u geeft onjuiste informatie. Of u geeft niet de medewerking die bij de behandeling van de zaak nodig is.(…)"

2.2 Op 30 april 2018 heeft Consument Verzekeraar om rechtsbijstand verzocht in een geschil met [provider 1] aangaande niet betaalde facturen ten bedrage van € 234,47 over de periode van 22 augustus 2017 tot en met 19 januari 2018 (hierna: het Geschil). Volgens de omschrijving van Consument had [provider 1] "*een deurwaarder gevonden die een (deels) niet rechtmatige vordering wil innen"* en was de uiterste reactietermijn 7 mei 2018. De begeleidende brief bij de melding vermeldt onder andere dat Consument van mening is dat [provider 1] de vordering niet kan onderbouwen, dat in zijn optiek de dienstverlening van [provider 1] niet helemaal goed was maar dat hij dit helaas niet (allemaal) kan onderbouwen. Consument heeft bij zijn melding ook een brief van de deurwaarder van 25 april 2018 gevoegd.

2.3 Op 2 mei 2018 hebben Consument en Verzekeraar telefonisch contact gehad. Per e-mail van diezelfde datum heeft Verzekeraar Consument verzocht om de overeenkomst en aanvullende documenten toe te sturen. Op 18 mei 2018 heeft Verzekeraar aan Consument een herinnering van dat bericht gestuurd.

2.4 In een brief in de bijlage bij een e-mail van 23 mei 2018 heeft Consument Verzekeraar verzocht om alvorens aan de slag te gaan met het Geschil, uit te zoeken of hij een rechtsbijstandverzekering heeft.

Per e-mail van diezelfde dag heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij de bijlage niet kon openen en Consument wederom verzocht de stukken aangaande het Geschil toe te sturen. Verzekeraar heeft Consument met een e-mail van 4 juni 2018 aan dat bericht herinnerd.

2.5 Met een brief van 5 juni 2018 heeft Consument als volgt gereageerd: "*In mijn administratie heb ik gezocht naar mijn overeenkomst met [provider 1]. Deze heb ik niet en ook nooit gehad. Dit omdat [provider 1] de activiteiten overgenomen heeft van [provider 2]. De oudste brief die ik hierover gevonden heb is van 28 april 2008. Van [provider 1] heb ik algemene voorwaarden ontvangen met als datum 16 mei 2008. Een aanpassing van de algemene voorwaarden ontving ik op 28 juli 2014 van [provider 1]. Ik ga er vanuit dat u in het Register van de Kamer van Koophandel de algemene voorwaarden kunt vinden zoals die van toepassing waren toen ik een overeenkomst sloot met [provider 2]. Mijn adres bij afsluiten van deze overeenkomst was (…). Tot mijn verbazing maak ik uit uw e-mail van 4 juni 2018 ook op dat u niet begrepen hebt dat mijn overeenkomst met ARAG inzake mijn verzekering bij ARAG ontbonden dreigt te raken, doordat de financiële administratie van CNV niet deugt. Vreemd, van een Jurist Algemeen Verbintenissenrecht mag ik iets anders verwachten.*"

2.6 Kort weergegeven, heeft Verzekeraar Consument per e-mail van 5 juni 2018 erop gewezen dat hij alleen het Geschil in behandeling heeft en dat als Consument een geschil met CNV heeft over de betaling van nota's dat hij Consument dan naar CNV dient te verwijzen. Volgens dat bericht kan Verzekeraar niets voor Consument betekenen als hij de betreffende facturen van [provider 1] niet toestuurt en niet aangeeft waarom deze niet verschuldigd zijn.

2.7 Verzekeraar heeft Consument met een e-mail van 27 juni 2018 aan het bericht van 5 juni 2018 herinnerd en meegedeeld dat als binnen twee weken geen bewijsstukken zijn ontvangen en een onderbouwing op grond waarvan Verzekeraar kan aantonen dat de facturen van [provider 1] niet betaald hoeven te worden, dat dan geen actie kan worden ondernomen en het dossier zal worden gesloten.

2.8 Per brief van 28 juni 2018 heeft Consument als volgt gereageerd: "*Zoals ik op 5 juni aangaf heb ik nooit een contract met [provider 1] gehad, waardoor het aanleveren van dit document onmogelijk is. Het was dan ook logisch geweest als u deze zaak al weken geleden af had gesloten. Aangezien u waarschijnlijk op zoek bent naar werk, leg ik u onderstaande vraag maar even voor. Enige tijd geleden heeft een internetprovider 1 een blokkade op de levering gezet, voor ook maar één betaalherinnering te sturen. Mijn huidige provider ([provider 3]) gaat waarschijnlijk dezelfde truc uithalen. Deze maand ontving ik (nog geen betaalherinnering, de automatische incasso heeft nog nooit gewerkt. Weet u wat ik in deze moet doen?*"

2.9 Verzekeraar heeft Consument met een e-mail van 3 juli 2018 geïnformeerd dat hij het dossier heeft gesloten en dat Consument zich voor overige vragen kan melden bij het Service Center van Verzekeraar.

2.10 Per brief van 3 september 2018 heeft Consument Verzekeraar onder andere als volgt bericht: "*Aangezien ARAG de zaak gesloten heeft (en deze zaak in de echte wereld wel voortgaat, zo diende ik zelf op 13 augustus 2018 een conclusie van antwoord in bij de rechtbank (**productie 2**)), dien ik hierbij een klacht in over ARAG.*"

2.11 De kantonrechter heeft Consument met een vonnis van 30 augustus 2018 tot betaling aan [provider 1] veroordeeld.

2.12 Met een e-mail van 6 september 2018 heeft Verzekeraar op de klacht gereageerd. Verzekeraar heeft het dossier gesloten omdat hij uit de brief van Consument van 28 juni 2018 had opgemaakt dat het dossier al enkele weken geleden kon worden gesloten en bovendien geen juridische beoordeling kon worden gemaakt op basis van de stukken die Consument had overgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert rechtsbijstand dan wel een schadevergoeding van € 1000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar poogt geen enkele zaak op te lossen.
- Verzekeraar dient het geschil opnieuw te beoordelen.
- Consument heeft nooit een contract met [provider 1] gesloten en hij kan dat contract dan ook niet overleggen. Dat Consument met [provider 1] als rechtsopvolger van [provider 2] te maken heeft mag geen reden zijn om dan maar geen rechtsbijstand te verlenen.
- In de brief van deurwaarder van 25 april 2018 had Verzekeraar kunnen lezen dat een procedure bij de rechtbank zou volgen. Dat Verzekeraar het dossier heeft gesloten is dan niet handig. Consument veronderstelt dat als Verzekeraar zelf een conclusie van antwoord had geschreven voor de zitting bij de kantonrechter, dat dan een beter resultaat was bereikt.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar de behandeling van het Geschil heeft mogen staken. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van de tussen partijen overeengekomen Verzekering en de toepasselijke Voorwaarden.

4.2 De Commissie overweegt dat het op de weg van Consument ligt om Verzekeraar in voldoende mate te informeren over het geschil waarvoor hij rechtsbijstand vordert, teneinde Verzekeraar in de gelegenheid te stellen het recht op dekking waaronder de haalbaarheid van de zaak te beoordelen en als recht op dekking bestaat, de strategie over de procedure te kunnen bepalen.

4.3 Op basis van de tussen Verzekeraar en Consument gevoerde correspondentie is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar op goede gronden heeft kunnen besluiten het verlenen van rechtshulp te staken. De Commissie is met Verzekeraar van mening dat uit de brief van Consument van 28 juni 2018 kon worden opgemaakt dat hij geen rechtsbijstand van ARAG meer wenste. Dat het staken van de behandeling volgens Consument en achteraf bezien niet handig was, doet daar niet aan af. Bovendien heeft Consument ondanks meerdere verzoeken van Verzekeraar niet de juiste medewerking verleend. Onder die omstandigheden heeft Verzekeraar in redelijkheid de rechtsbijstand kunnen staken. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.