Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-394
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 6 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over dekking. Uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen aan Consument voor het geschil met Vader over de aanspraak van Consument op een deel van de nalatenschap van Moeder die in 2003 is overleden, omdat juridische problemen rond erfrecht niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen als de erflater voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering is overleden. Consument wordt niet gevolgd in zijn stelling dat Uitvoerder rechtsbijstand moet verlenen, omdat dekking is toegezegd. Consument had kunnen en moeten begrijpen dat het geschil niet gedekt was, omdat hij op verschillende momenten vanaf 2015 hierover door Uitvoerder is geïnformeerd. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De moeder van Consument, verder te noemen Moeder, is in 2003 overleden. Consument en zijn vader, verder te noemen Vader, zijn haar erfgenamen. Tussen Consument en Vader is een geschil ontstaan over de boedelbeschrijving van de erfenis van Moeder. Consument is in dat geschil bijgestaan door rechtsbijstanduitvoerder X.

2.2 Sinds 2008 heeft Consument een Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren bij Verzekeraar (hierna: de Rechtsbijstandverzekering). In de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren (hierna: de Voorwaarden) staat, voor zover relevant:

*"**Bijzondere voorwaarden***
Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren
[…]
*4.2 **Wat is verzekerd?***
Rechtsbijstand wordt verleend bij juridische problemen die verband houden met:
[…]
d. erfrecht
[…]
*4.5 **Specifieke uitsluitingen***
[…] Daarnaast wordt geen rechtsbijstand verleend bij juridische problemen rond erfrecht, als de erflater voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering is overleden."

2.3 Verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan Uitvoerder. Consument heeft Uitvoerder op 18 juni 2015 verzocht om rechtsbijstand in een geschil over de nalatenschap van Moeder. Bij brief van 22 juni 2015 heeft Uitvoerder dit verzoek afgewezen. Het geschil viel niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, omdat het te maken had met erfrecht en Moeder, die de erfenis naliet, was overleden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering.

2.4 Consument heeft medio 2018 weer een geschil over de boedelbeschrijving gemeld bij Uitvoerder. Nadat Uitvoerder dekking had geweigerd, heeft Consument daarover geklaagd. Per brief van 26 september 2018 heeft Uitvoerder als volgt gereageerd:

"Op 17 juli jl. heeft SAR informatie bij u opgevraagd. Bewijs dat u een doorlopende rechtsbijstandverzekering had waarbij u verzekerd was voor erfrechtelijke geschillen. Hoewel er volgens de polisvoorwaarden alleen gekeken wordt naar de rechtsbijstandverzekering bij SAR, vind ik dat u niet benadeeld mag worden als u overstapt van rechtsbijstandsverzekeraar. In dat licht en met alleen deze informatie vind ik de handelswijze op 17 juli jl. correct.

[Rechtsbijstanduitvoerder X] heeft u eerder dekking geboden voor een erfrechtelijk geschil

Op 25 juli jl. meldt u voor het eerst dat [rechtsbijstanduitvoerder X] u dekking heeft geboden in een erfrechtelijk geschil over de boedelbeschrijving van de erfenis van uw moeder. De polisvoorwaarden geven hierover het volgende aan:

"f. gebeurtenis

een bij het sluiten van de verzekering onverwacht en redelijkerwijs niet te voorzien voorval. Een reeks met elkaar verband houdende voorvallen wordt als één gebeurtenis aangemerkt. De datum waarop het eerste voorval in deze reeks is voorgevallen, wordt aangemerkt als het begin van de reeks en bepaalt of de gebeurtenis binnen de looptijd van de overeenkomst heeft plaats gehad;

Het geschil over de boedelbeschrijving en uw huidige geschil over het mogelijk verstrekken van onjuiste informatie over de waarde van de boedel ziet SAR als een reeks met elkaar verband houdende voorvallen. Op basis hiervan ben ik van mening dat uw geschil opgepakt moet worden door [rechtsbijstanduitvoerder X], zeker nu u al eerder een geschil is ontstaan over de erfenis van uw moeder. Wat ik begrijp ontkent [rechtsbijstanduitvoerder X] dit ook niet, maar stellen zij dat u reeds het maximum bedrag aan advocaatkosten opgenomen in de voorwaarden al vergoed hebt gekregen. Gezien deze informatie ondervindt u geen nadeel van het overstappen van de ene rechtsbijstandsverzekeraar naar de andere. U valt namelijk niet tussen het wal en het schip. U hebt simpelweg de maximale vergoeding voor de gebeurtenis, het overlijden van uw moeder, al ontvangen.

Ik vind uw klacht gegrond

Gezien bovenstaande stel ik vast dat uw geschil over de erfenis van uw moeder niet onder de polis dekking van uw rechtsbijstandverzekering valt. Ik stel ook vast dat SAR u dit al op 25 juli jl. aan u had kunnen vertellen. Dat is niet gebeurd. SAR heeft haar verzoek om informatie herhaalt en u niet geïnformeerd over de (nadelige) consequenties van het feit dat er eerder al een erfrechtelijk geschil was over de erfenis van uw moeder. Om die reden vind ik dat u mocht vertrouwen dat de toezegging nog steeds gold. Namelijk dat SAR uw geschil in behandeling neemt als u bewijst dat u van voor datum overlijden doorlopend voor erfrechtelijke geschillen verzekerd bent geweest.
[…]
Dit betekent dat wanneer u kunt bewijzen dat u van voor datum overlijden in 2003 tot en met 1 juni 2009 u een aansluitende rechtsbijstandverzekering had waarbij u verzekerd was voor erfrechtelijke geschillen, SAR dit geschil in behandeling neemt. Ik benadruk dat SAR alleen voor dit geschil een toezegging heeft gedaan, voor mogelijke toekomstige geschillen over de erfenis van uw moeder geldt deze toezegging niet en zal SAR geen rechtshulp voor verlenen."

2.5 Consument is in november 2019 erachter gekomen dat Vader volmacht had gegeven aan de zus van Consument, verder te noemen Zus, waardoor Zus over het gehele vermogen van Vader kon beschikken waarin ook het deel van Consument uit de nalatenschap van Moeder zit. Om te voorkomen dat het deel van Consument zou verdwijnen, heeft Consument Uitvoerder op 21 november 2019 verzocht conservatoir beslag te leggen op onder meer de bankrekening van Vader.

2.6 Uitvoerder heeft Consument op 21 november 2019 een e-mail gestuurd:

"U vroeg ons om juridische hulp voor uw geschil over uw kindsdeel. Een gespecialiseerd jurist neemt uiterlijk 27 november 2019 contact met u op. Op basis van de informatie die wij van u hebben gekregen, gaan wij samen met u bekijken of wij u kunnen bijstaan in uw zaak. Uw zaak is bij ons bekend onder zaaknummer [Y]. Ik zorg dat uw zaak terecht komt bij een gespecialiseerd jurist. Hij of zij kan u bellen. Maar het kan ook zijn dat u een e-mail of brief krijgt. U kunt stukken naar ons toesturen. […]"

2.7 Uitvoerder heeft vervolgens per e-mail van 26 november 2019 het verzoek om rechtsbijstand afgewezen, omdat het geschil juridische problemen rond erfrecht betreft en de erflater voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering is overleden.

2.8 Consument heeft diezelfde dag per e-mail daarop gereageerd:

"Ik ben in de veronderstelling dat ik voor deze kwestie kan rekenen op rechtsbijstand. Dat u hier na veel later op terug wilt komen is niet correct. Ik dien daarom een klacht in."

2.9 Uitvoerder heeft per e-mails van 4 en 6 december 2019 gereageerd op de klacht van Consument en het standpunt herhaald dat er voor geschillen over de nalatenschap van Moeder geen dekking is. Dit zou volgens Uitvoerder vanaf 2015 al meerdere malen aan Consument kenbaar zijn gemaakt. Meer specifiek heeft Uitvoerder over het geschil met Vader in de e-mail van 6 december 2019 het volgende geschreven:

"UW NIEUWE VERZOEK [Y]
Op 21 november 2019 doet u per mail een nieuw verzoek om rechtsbijstand. […] Een collega van de afdeling intake belt u voor de gegevens van uw vader. Hij geeft aan dat hij de zaak doorstuurt naar een gespecialiseerd erfrechtjurist. Die jurist moet beoordelen waar uw rechtshulpverzoek exact over gaat en of wij u daarin kunnen bijstaan. De intaker vermeldt bij de intake voor de jurist: "Indien het geschil blijkt te gaan om erfenis van moeder is het niet gedekt aangezien zij in 2003 is overleden en er toen geen polis was. Dat is in eerdere dossiers bevestigd". Wij beschikken niet over een opname van het gesprek dat de intaker met u heeft gevoerd. Zijn aantekeningen zijn echter duidelijk. In de mail die hij u zond, is geen dekking toegezegd.

Daaruit blijkt dat een erfrechtjurist uw verzoek nader gaat beoordelen. In de mail staat: "Op basis van de informatie die wij van u hebben gekregen, gaan wij samen met u bekijken of wij u kunnen bijstaan in uw zaak." [Uitvoerder] concludeerde vervolgens terecht [in de e-mail van 26 november 2019] dat u geen dekking hebt voor deze kwestie."

2.10 Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt dat Uitvoerder ten onrechte heeft geweigerd dekking te verlenen voor het geschil met de Vader. Volgens Consument gaat het geschil niet over de erfenis van Moeder maar over het feit dat Vader geen rekening houdt met de vastgestelde vordering van Consument. De uitsluiting in de verzekeringsvoorwaarden is volgens Consument onbegrijpelijk.

3.2 Consument stelt ook dat Uitvoerder tijdens het intakegesprek, naar aanleiding van het verzoek om rechtsbijstand, heeft aangegeven dat het geschil in behandeling zou worden genomen. Uitvoerder heeft vervolgens een dossier aangemaakt en daaraan een dossier-nummer gekoppeld. Daardoor is bij Consument de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat Uitvoerder rechtsbijstand zou verlenen en is het redelijk dat Uitvoerder ook rechts-bijstand verleent in dit geschil met Vader. Bovendien bestond voor een ander geschil met Vader wel dekking onder de rechtsbijstandverzekering.

3.3 Consument vordert dat alsnog rechtsbijstand wordt verleend. Consument vordert daarnaast van Uitvoerder een compensatie van zijn ongemak.

Verweer Uitvoerder

3.4 Het geschil valt niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, omdat het geschil gaat over de nalatenschap van Moeder, die vóór de ingangsdatum van de rechtsbijstand-verzekering is overleden. Door Uitvoerder is in november 2019 geen toezegging gedaan: voor het beoordelen van de dekking waren aanvullende stukken nodig. Dat geen dekking bestaat, is bij Consument ook bekend.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of het geschil tussen Consument en Vader onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. De Commissie concludeert dat dit niet het geval is. De Commissie licht dit in het hiernavolgende toe.

4.2 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Voor verzekeringsvoorwaarden geldt verder dat, ervan uitgaande dat daarover niet is onderhandeld, de uitleg daarvan met name afhankelijk is van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel en van de in voorkomend geval bij de verzekeringsvoorwaarden behorende toelichting.

4.3 Volgens artikel 4.2 onder d van de Voorwaarden wordt juridische bijstand verleend voor problemen die verband houden met erfrecht. Maar daaraan voegt artikel 4.5 aan toe dat geen rechtsbijstand wordt verleend bij juridische problemen rond erfrecht, als de erflater voor de ingangsdatum van de Rechtsbijstandverzekering is overleden. Uit die omschrijvingen in relatie tot de overige bepalingen uit de Voorwaarden kan redelijkerwijs worden afgeleid dat het juridisch probleem rond erfrecht alleen onder de dekking van de Rechtsbijstand-verzekering valt, als dit probleem verband houdt met vererving en de desbetreffende erflater is overleden tijdens de looptijd van de Rechtsbijstandverzekering. Van onduidelijke laat staan onbegrijpelijke bepalingen is geen sprake.

4.4 Uit het klachtdossier blijkt dat Consument Uitvoerder om rechtsbijstand heeft verzocht omdat hij zijn deel uit de nalatenschap van Moeder wil veiligstellen. Daarom wil hij conservatoir beslag laten leggen op de bankrekening van Vader. Uit deze informatie volgt dat het verzoek om rechtsbijstand ziet op een probleem over zijn aandeel in de nalatenschap van Moeder. Dit is een geschil rond erfrecht in de zin van artikel 4.5 van de Voorwaarden. Omdat Moeder voor het sluiten van de Rechtsbijstandverzekering is overleden, valt het geschil op grond van deze bepaling niet onder de dekking daarvan.

4.5 De Commissie volgt Consument niet waar hij stelt dat Uitvoerder rechtsbijstand moet verlenen omdat een medewerker van de afdeling Intake dekking heeft toegezegd tijdens het telefoongesprek op 21 november 2019. Uit de e-mail van 6 december 2019 kan worden afgeleid dat in dit telefoongesprek is besproken dat de zaak wordt doorgestuurd naar een gespecialiseerd erfrechtjurist die moet beoordelen of Uitvoerder Consument rechtsbijstand kan verlenen. In navolging van dat telefoongesprek heeft Uitvoerder per e-mail van 21 november 2019 bevestigd dat Uitvoerder op basis van de informatie gaat bekijken of hij Consument kan bijstaan. Uitvoerder maakt dus een voorbehoud voor het verlenen van rechtsbijstand. Uit de informatie in het dossier blijkt bovendien dat Consument op meerdere momenten vanaf 2015 door Uitvoerder is geïnformeerd dat geschillen over de nalatenschap van Moeder niet onder de dekking vallen. Consument had kunnen en moeten begrijpen dat het geschil over zijn deel uit de nalatenschap van Moeder niet gedekt was.

Dat Uitvoerder wel rechtsbijstand heeft verleend in het geschil over de boedelbeschrijving in de nalatenschap van Moeder, maakt dit niet anders. In de brief van 26 september 2018 is namelijk in duidelijke bewoordingen door Uitvoerder uitgelegd dat geschillen rond de nalatenschap van Moeder zijn uitgesloten, maar dat alleen uit coulance rechtsbijstand voor het onderhavige geschil wordt verleend vanwege de onduidelijke communicatie van Uitvoerder. Dat Consument een zaaknummer van Uitvoerder heeft gekregen, maakt dit niet anders. Het is begrijpelijk dat een zaak een kenmerk heeft voor de goede procesgang van Uitvoerder, ook als de zaak niet gedekt is.

4.6 Met inachtneming van het voorgaande mocht Uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand afwijzen. De vordering wordt daarom afgewezen. De vordering van compensatie voor het ongemak wordt ook afgewezen, omdat daarvoor in deze zaak geen juridische grondslag door Consument is aangevoerd en deze ook niet volgt uit de door Consument gestelde feiten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.