Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-448
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 december 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 omdat hij een besluit van de VvE wilde vernietigen. Niet duidelijk is wat Consument te winnen had bij die procedure en Consument heeft desgevraagd geen toelichting of aanvullende stukken aangeleverd. Daarnaast heeft Verzekeraar Consument diverse malen op zijn medewerkingsplicht gewezen en hem voor de gevolgen van het niet meewerken gewaarschuwd. De Commissie oordeelt dat onder die omstandigheden Verzekeraar in redelijkheid de rechtshulp 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;
- 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 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 12 juni 2018 heeft Consument Verzekeraar om rechtsbijstand verzocht omdat hij de kantonrechter wilde verzoeken een besluit van de VvE te vernietigen. De stukken dienden uiterlijk 29 juni 2018 door de rechtbank te zijn ontvangen en de uiterste reactietermijn was 15 juni 2018. Bij de melding zijn de volgende stukken gevoegd; een brief van de VvE waarin zij aan Consument meedeelt dat zijn brief als ingekomen stuk op de algemene ledenvergadering van 30 mei 2018 zal worden behandeld; de notulen van de VvE van 30 mei 2018 met een besluitenlijst en een actielijst; een deel van een splitsingsakte met bepalingen over 'de vergadering' en de brief van 22 mei 2018 van Consument aan de VvE. Die brief van 22 mei 2018 vermeldt het volgende:

"*Naar aanleiding van uw uitnodiging met als datum 16 mei 2018 (die ik ontving op 18 mei 2018), treft u hierbij mijn agendapunten voor de vergadering.*
Zoals eerder aangegeven maak ik mij zorgen over de manier waarop het onderhoud van de woningen niet georganiseerd is. Daaruit komen de volgende vragen voort:
1. Wanneer komt er een MJOP waarin wel afspraken gemaakt zijn over onderhoud aan gevels, daken, schilderwerk kozijnen, verduurzaming complex? Verplicht v.a. 1-1-2018.
2. Wie betaalt de kosten voor het opnieuw opstellen van deze MJOP?
3. Wie draagt de (hogere) kosten voor het schilderwerk van mijn woning? Loopt achter op rest.
4. Kan onderzoek/onderhoud gedaan worden aan de waterleiding? Sinds ruim één jaar raakt een waterleiding in trilling als ik of mijn buren (104 of 108) warm water afnemen. De daardoor veroorzaakte brom (geluidsoverlast) is irritant.

Te danken aan brandwerend maken leidingen?
Voor de volledigheid verzoek ik u deze brief eveneens op te vatten als een afmelding voor de vergadering. De antwoorden op bovengenoemde agendapunten lees ik met belangstelling terug in de notulen van de vergadering."

2.3 Per e-mail van 14 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument verzocht om aanvullende stukken toe te sturen zodat kon worden beoordeeld of de zaak onder de dekking van de Verzekering valt. In verband met de termijn van 29 juni 2018, dienden die stukken uiterlijk op 21 juni 2018 door Verzekeraar te zijn ontvangen.

2.4 Op 19 juni 2018 heeft Consument bij Kifid een klacht ingediend omdat Verzekeraar aan het werk gezet diende te worden en Consument reeds alle essentiële informatie had ingediend.

2.5 Per e-mail van 21 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument nogmaals verzocht om aanvullende stukken toe te sturen zodat kon worden beoordeeld of de zaak onder de dekking van de Verzekering valt. In dat bericht is Consument geïnformeerd dat hij op grond van artikel 7 sub c van de Voorwaarden geen juridische hulp krijgt als hij niet alle informatie geeft waar Verzekeraar om vraagt.

2.6 Met de volgende e-mail van 21 juni 2018 heeft Consument gereageerd:

"*Omdat ik niet echt te spreken ben over een verzekeraar die niet eens een termijn bij de rechtbank voor mij bewaakt, diende ik over deze zaak op 19-6 een klacht in bij Kifid. Deze is op 20-6 daar in behandeling genomen.*
Voorlopig doe ik verder niets aan deze zaak. (Op 1 juni diende ik de stukken al in bij de kantonrechter….wellicht helpen deze om behandeling toch voor elkaar te krijgen).

2.7 Per e-mail van 25 juni 2018 heeft Verzekeraar Consument als volgt bericht:

"*In mijn e-mail van 21 juni jl. heb ik u gevraagd alle relevante informatie te verstrekken. Aan dat verzoek heeft u niet voldaan. Wel begrijp ik uit uw e-mail dat u op 1 juni jl. zelf stukken heeft ingediend bij de rechtbank. Wat u heeft ingediend en wat de status verder van deze zaak is, blijft voor ARAG onduidelijk. Hoe dan ook, ARAG beschikt niet over de gevraagde stukken en weet tot op heden ook niet op welke punten u een geschil hebt met de VvE. ARAG beroept zich dan ook op artikel 7c van de verzekeringsvoorwaarden.*

U kunt geen aanspraak meer maken op rechtsbijstand. U bent zelf verantwoordelijk voor de verdere correcte en tijdige afhandeling van de zaak. ARAG neemt hier geen verantwoording voor.
Bent u het niet eens met het standpunt van ARAG, dan kunt u zich wenden tot het ARAG-klachtbureau. Het Kifid neemt alleen klachten in behandeling die de interne klachtprocedure hebben doorlopen."

2.8 Nadat Consument zijn klacht bij Verzekeraar aanhangig heeft gemaakt, heeft Verzekeraar Consument per e-mail van 6 september 2018 geïnformeerd dat hij bij zijn onder 2.7 opgenomen standpunt is gebleven en dat de brief van Consument gedateerd 12 juni 2018 die hij bij zijn klacht had bijgevoegd niet eerder door Verzekeraar is ontvangen. Die brief gedateerd 12 juni 2018 vermeldt – voor zover relevant – het volgende:

"*Na ontvangst van de agenda voor de vergadering van 30 mei 2018, stuurde ik de VvE-manager op 22 mei 2018 een brief met agendapunten voor de vergadering (productie 2). Naar aanleiding van de per e-mail verzonden brief, kreeg ik op 24 mei 2018 per een e-mail een ontvangstbevestiging van de VvE-manager (productie 4).*
Uit deze e-mail maak ik op dat de VvE-manager een besluit heeft genomen dat strijdig is met art. 45 lid 8 van de splitsingsakte (productie 4):

- *Iedere eigenaar is (tot 7 dagen voor de vergadering) bevoegd onderwerpen op de agenda te laten plaatsen. Door mijn brief als ingezonden stuk te agenderen, is aan mijn bevoegdheid niet voldaan;*
- *Het bestuur is alsdan verplicht onverwijld de overige eigenaars hiervan in kennis te stellen. Omdat ik nooit een aangepaste agenda heb ontvangen, heeft de VvE manager zijn werk niet gedaan. (…)*"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert rechtsbijstand dan wel € 800,00 in verband met gewerkte uren.

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.

- Verzekeraar heeft ten onrechte de behandeling van de zaak gestaakt. Consument heeft Verzekeraar in zijn brief van 12 juni 2018 (aanmelding van de zaak) geïnformeerd dat de VvE heeft verzuimd om de door hem aangedragen punten op de agenda te zetten en de leden een aangepaste agenda toe te sturen. De VvE volgde derhalve niet de procedure. Verzekeraar heeft ten onrechte om het besluit van de VvE gevraagd. De VvE heeft nooit een besluit genomen.

- Verzekeraar stelt ten onrechte dat door de eigendomsoverdracht van de woning van Consument, hij geen belang meer heeft bij deze zaak tegen de VvE. Consument is met de nieuwe eigenaar overeengekomen dat de kwaliteit van de woning op peil gehouden dient te worden. Hierdoor kan Consument worden aangesproken door de nieuwe eigenaar voor de kosten van het schilderen van de woning. In 2017 heeft de woning namelijk een schilderbeurt gemist. Daarnaast heeft Consument recht op terugbetaling van de VvE bijdrage omdat de VvE het collectieve belang (onderhoud) niet heeft gediend.

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 de zaak over de VvE 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 grond van artikel 7 sub c van de Voorwaarden heeft kunnen besluiten het verlenen van rechtshulp te staken. Los van de vraag of Verzekeraar de onder 2.8 geciteerde brief gedateerd 12 juni 2018 al voor de interne klachtprocedure en voor het verstrijken van de termijn bij de rechtbank had ontvangen, is zowel op basis van die brief als de onder 2.2 geciteerde brief van eveneens 12 juni 2018 niet duidelijk wat Consument te winnen had bij het laten vernietigen van het besluit van de VvE. Na ontvangst van de melding heeft Verzekeraar Consument meerdere keren om een toelichting en aanvullende stukken gevraagd. Aan die verzoeken heeft Consument geen gevolg gegeven. Ook heeft Verzekeraar Consument diverse malen op zijn medewerkingsplicht gewezen en hem voor de gevolgen van het niet meewerken gewaarschuwd. Onder die omstandigheden heeft Verzekeraar in redelijkheid de rechtshulp 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.