Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-323
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, in deze zaak vertegenwoordigd door Stichting Univé Rechtshulp
Datum uitspraak	: 28 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. Consument vordert van verzekeraar kosten die hij heeft gemaakt voor het inschakelen van een advocaat. De Commissie is echter van oordeel dat de aanspraak van Consument op rechtsbijstand is verjaard op grond van artikel 7:942 van het Burgerlijk Wetboek. Gesteld noch gebleken is dat Consument binnen een termijn van drie jaar na de afwijzing opnieuw heeft verzocht om rechtsbijstand met betrekking tot het betreffende geschil of dat hij de verjaring op een andere wijze heeft gestuit. De vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar op het repliek van Consument;
- de reactie van Consument op het dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 op enig moment vóór 2011 een Rechtshulpverzekering Particulier Optimaal (hierna: de verzekering) bij Verzekeraar afgesloten.

Op de verzekering zijn van toepassing de voorwaarden uit het algemeen reglement van Verzekeraar ALG-05 en de voorwaarden uit het speciaal reglement Rechtshulpverzekering Particulier Optimaal RVP-01.

2.2. Verzekeraar heeft de uitvoering van de verzekering uitbesteed aan Stichting Univé Rechtshulp (hierna: Uitvoerder).

2.3 Op 17 september 2011 is Consument in [Naam Land] aangereden door een auto (hierna: de Aanrijding). Op 26 oktober 2011 heeft Consument in verband met de Aanrijding per e-mail een verzoek om rechtsbijstand ingediend bij Uitvoerder. Consument heeft onder andere een situatieschets, verklaringen en/of politieaangiftes van Consument en de tegenpartij met betrekking tot de Aanrijding aan Uitvoerder overgelegd.

2.4 Op 11 november 2011 heeft Uitvoerder telefonisch contact met Consument, waarbij over de Aanrijding is gesproken.

2.5 Bij brief van 18 november 2011 heeft Uitvoerder aan Consument onder andere het volgende bericht:

"*(…)*
<u>Bewijsmateriaal</u>
Ik beschik weliswaar over politie stukken. Aangiften van zowel u als de tegenpartij, maar betrokkenen houden er tegenstrijdige lezingen op na.
U liet mij telefonisch weten dat er weliswaar getuigen zouden zijn maar dat deze helaas geen medewerking willen verlenen.
<u>Conclusie</u>
We kunnen helaas niet bewijzen dat de wederpartij aansprakelijk is voor uw schade. Zouden we bijvoorbeeld een procedure voor de rechter beginnen. dan lopen we tegen het ontbreken van dit bewijs aan. Verhalen van uw schade op de wederpartij is dus niet mogelijk. Ik ga daarom uw dossier sluiten.(…)"

2.6 Op 26 april 2017 heeft Consument via de 'chat' contact opgenomen met Uitvoerder. In de 'chat' is onder andere het volgende gezegd:

"(…) [Consument] ik heb enige tijd geleden een zaak bij u aangemeld, het gaat om een ongeval dat in het buitenland heeft plaatsgevonden waarbij ik ben aangereden.
(…)
[Consument] Ik ben het eerlijk gezegd een beetje uit het oog verloren en ik bericht heb gehad van het buitenland en men vraagt hoe de zaak is afgelopen, en ik het dossier destijds naar jullie heb verzonden.
(…)

[Uitvoerder] Oké, dank. Ik zoek het dossier er voor u bij, het dossier heb ik gevonden.(…) het dossier is op 23 december 2011 gesloten. Kunt u mij nogmaals vertellen wat u graag van mij zou willen?
(…)
[Consument] Ik zou graag willen weten wat de reden is waarom het dossier is gesloten terwijl ik niets vergoed heb gekregen en ook niets weet mbt de stand van zaken van mijn dossier.
(…)
[Uitvoerder] Ik begrijp de vraag. Dhr. [X] heeft het dossier destijds in behandeling gehad en ook gesloten. Hij: is degene die inhoudelijk antwoord kan geven op uw vraag. Ik wil graag de vraag bij dhr. [X] neerleggen. Is het mogelijk dat ik een verzoek aanmaak dat u door hem wordt terug gebeld?
(…)"

2.7 Op 11 mei 2017 heeft Consument een uitspraak in de [Voertaal] van een Rechtbank in [Naam Land] naar Uitvoerder gemaild. Uitvoerder heeft de uitspraak naar het Nederlands laten vertalen. Vervolgens is op 19 juni 2017 telefonisch contact tussen Consument en Uitvoerder, waarbij Consument is gewezen op de verjaringstermijn in [Naam Land] van 2 jaar voor dergelijke zaken en dat er onvoldoende bewijs is om de wederpartij succesvol aansprakelijk te stellen.

2.8 Consument heeft over het besluit van Uitvoerder geklaagd, hetgeen heeft geleid tot onderhavige klachtprocedure.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 2.750,- van Verzekeraar in verband met de kosten die hij heeft gemaakt voor het inschakelen van een advocaat en reiskosten, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 17 september 2011.

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 rechtsbijstandsverzekering, omdat Uitvoerder na aanmelding van het geschil over de Aanrijding geen initiatief heeft genomen om informatie op te vragen maar het dossier heeft gesloten. Consument voert de volgende argumenten aan.

- Uitvoerder heeft, na aanmelding van het geschil met betrekking tot de Aanrijding, geen informatie opgevraagd bij het ziekenhuis, fysiotherapie en bij de politie. Consument heeft bij Uitvoerder aangegeven dat hij de Aanrijding heeft gehad en niet in staat was om zelf gegevens op te vragen en de taal niet spreekt in het land waar de Aanrijding plaatsvond. Zonder verdere informatie op te vragen heeft Uitvoerder het dossier toen gesloten.

- Consument is als getuige gehoord door een Nederlandse rechtbank, omdat wel een zaak in [Naam Land] in behandeling was. Uitvoerder heeft hierover nooit informatie opgevraagd, hoewel Consument dit wel heeft doorgegeven.
- Consument is het er niet mee eens dat hij in 2017 opnieuw te horen heeft gekregen dat zijn zaak niet in behandeling zou worden genomen. Volgens Uitvoerder geldt voor dergelijke aansprakelijkheidsgeschillen in [Naam Land] een verjaringstermijn 2 jaar en had Consument zelf de tegenpartij aansprakelijk moeten stellen. Dit terwijl Consument na de Aanrijding niet in staat was om dat te doen, de taal niet spreekt en geen informatie van de politie had gekregen. Consument heeft een advocaat moeten inschakelen om deze informatie te verkrijgen.
- Consument heeft wel aangifte gedaan bij de [Plaatselijke] politie. Uit de uitspraak van de [Plaatselijke] rechtbank blijkt ook dat de wederpartij aansprakelijk was en daarvoor is veroordeeld.
- Uitvoerder heeft geen enkele moeite gedaan om Consument bij te staan na de melding van de Aanrijding. Consument heeft wel hoge kosten moeten maken in het buitenland voor het inschakelen van een advocaat en voor reiskosten. Uitvoerder moet deze kosten vergoeden.

Verweer van Uitvoerder

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

4 Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de aanspraak van Consument op rechtsbijstand door Uitvoerder met betrekking tot zijn geschil over de aansprakelijkheid van de wederpartij bij de Aanrijding is verjaard.

4.2 Conform artikel 7:942 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) verjaart een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering, in dit geval een uitkering in natura bestaande uit het verlenen van rechtsbijstand, door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Maar als de verzekeraar ondubbelzinnig heeft meegedeeld de aanspraak af te wijzen, begint een nieuwe verjaringstermijn van drie jaar te lopen. Dat volgt uit artikel 7:942 lid 2 BW. Een bepaling van gelijke strekking is opgenomen in artikel 18 lid 2 van het Algemeen reglement van Verzekeraar (ALG-05). In de interne klachtprocedure heeft Uitvoerder reeds op voornoemd artikel 18 een beroep gedaan.

4.3 Consument heeft met zijn verzoek van 26 oktober 2011 in eerste instantie tijdig om rechtsbijstand verzocht.

Uitvoerder heeft vervolgens naar aanleiding van dat verzoek om rechtsbijstand op 18 november 2011 aan Consument bericht dat verhaal van zijn schade op de wederpartij niet mogelijk is omdat het bewijs van aansprakelijkheid ontbrak. Tevens heeft Uitvoerder Consument meegedeeld dat hij het dossier ging sluiten. Deze mededelingen van Uitvoerder is naar het oordeel van de Commissie een ondubbelzinnige afwijzing van de aanspraak van Consument. Op grond van artikel 7:942 lid 2 BW is de verjaringstermijn van drie jaar op 19 november 2011 opnieuw begonnen te lopen.

4.4 Gesteld noch gebleken is dat Consument binnen deze termijn van drie jaar Uitvoerder opnieuw heeft verzocht om rechtsbijstand met betrekking tot zijn geschil over de aansprakelijkheid van de wederpartij bij de Aanrijding of dat hij de verjaring op een andere wijze heeft gestuit. Pas op 26 april 2017, dit is ruim na het verstrijken van de verjaringstermijn, is Consument bij Uitvoerder op de zaak teruggekomen. De vordering van Consument is derhalve verjaard.

4.5 Consument heeft nog aangevoerd dat hij en Uitvoerder afspraken hebben gemaakt over de vergoeding van (advocaat)kosten voor het verzamelen van bewijzen. Uitvoerder heeft de genoemde afspraken betwist. Consument heeft de afspraken daarop niet met feiten en omstandigheden onderbouwd en met bewijzen aannemelijk gemaakt, waardoor de Commissie deze stelling van Consument passeert.

4.6 De conclusie is dat Consument met betrekking tot het geschil over de Aanrijding geen beroep meer kan doen op de rechtsbijstandsverzekering en Uitvoerder dus geen rechtsbijstand hoeft te verlenen of kosten van rechtshulp zou moeten vergoeden. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.