Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-643
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen, gedeeltelijk afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een aannemer ingeschakeld die slecht werk heeft geleverd. Hij doet een beroep op rechtsbijstand. Partijen discussiëren over de volgende onderwerpen: welke voorwaarden toepasselijk zijn; of Verzekeraar de vertaalkosten van een beëdigd vertaler moet betalen; of Verzekeraar schadevergoeding moet betalen vanwege opgetreden vertraging in de behandeling van het geschil en of Verzekeraar Consument inzage moet geven in de correspondentie tussen Verzekeraar en de door hem ingeschakelde externe behandelaar. De Commissie behandelt de discussiepunten en concludeert dat Verzekeraar niet kan bewijzen dat de volgens hem toepasselijke voorwaarden ook door Consument zijn ontvangen. Na uitleg van de toepasselijke voorwaarden oordeelt de Commissie verder dat Verzekeraar gehouden is de vertaalkosten van een beëdigd vertaler te betalen. Verzekeraar hoeft Consument geen schadevergoeding te betalen vanwege de opgetreden vertraging bij de behandeling. Verzekeraar hoeft Consument ook geen inzage te geven in de correspondentie met de externe behandelaar. Vordering gedeeltelijk toegewezen, gedeeltelijk afgewezen.

1. Het procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) aanvullende informatie van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 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.

1.3 Consument en Gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies, wat betekent dat de uitspraak voor beide partijen bindend is.

2. Wat is er gebeurd?

De achtergrond van de klacht

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij Verzekeraar.

2.2 In 2019 heeft Consument voor werkzaamheden in zijn huis een aannemer (hierna: de "Aannemer") met een niet-Nederlandse nationaliteit ingeschakeld. De Aannemer heeft slecht werk geleverd en is afspraken niet nagekomen en heeft door Consument betaalde voorschotten aan de besloten vennootschap (hierna: de "B.V.") van de Aannemer niet gebruikt voor het doel waarvoor deze waren betaald, waaronder de aanschaf van bouwmaterialen. Consument heeft op 29 september 2019 bij Verzekeraar om rechtsbijstand gevraagd om de B.V, waarvan de Aannemer enig bestuurder is, aan te spreken.

2.3 Verzekeraar heeft de verlening van rechtsbijstand met instemming van Consument uitbesteed aan [externe behandelaar]. [externe behandelaar] heeft de B.V. op 19 november 2019 aangeschreven en een betalingstermijn van 14 dagen gegeven. Toen na verloop van die termijn geen betaling was ontvangen, heeft Consument gevraagd of de Verzekering dekking biedt voor onderzoek naar de bestuurdersaansprakelijkheid van de Aannemer. [externe behandelaar] heeft de vraag van Consument inzake onderzoek naar bestuurders-aansprakelijkheid doorgeleid aan Verzekeraar. Vanaf januari 2020 is gewerkt aan het opstellen van een dagvaarding. Op 17 februari 2020 is Consument geïnformeerd dat voor het uitbrengen van de dagvaarding nodig is dat bepaalde Engelstalige stukken in het Nederlands worden vertaald door een beëdigd vertaler. Tussen partijen is discussie ontstaan over voor wiens rekening de vertaalkosten zouden komen. Daarnaast is in de behandeling door [externe behandelaar] vertraging ontstaan omdat de behandelaar een andere baan aanvaardde en de zaak van Consument pas na enige tijd door een andere behandelaar werd overgenomen.

2.4 Na het indienen van een klacht bij Verzekeraar heeft Verzekeraar toegezegd bereid te zijn om coulancehalve de vertaalkosten van stukken die in het kader van de dagvaarding nodig zijn eenmalig te vergoeden. In een e-mailbericht van 1 maart 2020 schrijft Consument Verzekeraar onder meer het volgende:

"(….)
Met betrekking tot het oplossen van mijn klacht het volgende:
Zoals u uit door het KifiD verstrekte informatie heeft kunnen opmaken is de klacht die ik heb ingediend bij het KifiD meerledig. Door de toezegging coulancehalve en eenmalig de vertaalkosten te vergoeden lijkt ARAG nu een pragmatische, maar geen principiële oplossing te bieden voor een deel van de klacht.

Voor een principiële oplossing, waarbij duidelijkheid wordt gecreëerd over de dekking volgens de polisvoorwaarden, en voor het oplossen van de andere 2 aspecten van mijn klacht handhaaf ik de klacht bij het KifiD.
(….)"

2.5 Voordat de dagvaarding wordt uitgebracht wordt de B.V. op 17 maart 2020 failliet verklaard.

2.6 Inzake het door Consument gewenste onderzoek naar de Aannemer in verband met eventuele bestuurdersaansprakelijkheid heeft Verzekeraar in zijn dupliek geschreven dat daarnaar intern onderzoek is verricht en dat indien Consument daarvoor goedkeuring verleent de Aannemer zal worden gesommeerd tot betaling.

De klacht

2.7 Consument klaagt erover dat Verzekeraar zijn verplichtingen jegens hem uit hoofde van de Verzekering niet nakomt. Volgens Consument blijkt dat uit het volgende: 1) Verzekeraar weigert de kosten van vertaling door een beëdigd vertaler in het Nederlands van Engelstalige stukken die in het kader van de dagvaarding nodig zijn, te vergoeden terwijl in artikel 2.6 (zie de Bijlage) van de van de volgens Consument toepasselijke "Voorwaarden ARAG ProrechtPolis®Particulier" met code P160/0202 (hierna: de "Voorwaarden 2000") staat dat Verzekeraar de kosten van een in te schakelen deskundige betaalt. Ook na het vergoeden van de vertaalkosten door Verzekeraar in het kader van de dagvaarding van de B.V. is dit punt relevant omdat mogelijk de Aannemer zelf nog in rechte wordt betrokken; 2) dat de behandelaar van Verzekeraar pas in een zeer laat stadium, toen de dagvaarding nagenoeg gereed was, aan Consument heeft gemeld dat er stukken vertaald moesten worden waardoor de behandeling van de zaak wederom vertraging oploopt en de kans op een succesvol verhaal nog kleiner wordt, en dat 3) Verzekeraar suggesties en instructies heeft gedaan aan de door Verzekeraar ingeschakelde externe behandelaar ([externe behandelaar]) van de zaak die primair zijn gericht op het beperken van de kosten van ARAG en strijdig met het belang van Consument en ook in strijd met de dekking die uit de Voorwaarden voortvloeit. Consument vordert een bedrag van ten minste afgerond € 13.000,-. Dit is het bedrag (€ 9.568,-) dat volgens de dagvaarding van de Aannemer zou worden gevorderd en dat door het handelen van Verzekeraar opgetreden vertraging mogelijk niet meer succesvol kan worden gevorderd, tezamen met het door Consument ingeschatte bedrag (€ 3.500,-) voor het vertalen. Verder vordert Consument wettelijke rente over het bedrag van € 9.568,- vanaf 3 december 2019. Hiernaast wil Consument een afschrift van alle correspondentie tussen ARAG en [externe behandelaar] die betrekking heeft op zijn zaak.

Het verweer van Verzekeraar

2.8 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- op de Verzekering zijn de "Voorwaarden ARAG ProrechtPolis®Particulier juli 2015 (hierna: de "Voorwaarden 2015") toepasselijk. Het verzenden van deze Voorwaarden 2015 blijkt volgens Verzekeraar uit de administratie van de door hem ingeschakelde gevolmachtigde Parkstad Assuradeuren B.V. Verzekeraar heeft geen eigen administratie van de Verzekering.
- Verzekeraar heeft de behandeling van het geschil met instemming van Consument toevertrouwd aan [externe behandelaar]. De behandeling geschiedt onder de volledige verantwoordelijkheid van Verzekeraar. Ook de kwaliteitseisen van Verzekeraar zijn van toepassing. De dossierbehandeling door [externe behandelaar] moet worden beschouwd als interne behandeling door Verzekeraar;
- de vertaalkosten vallen niet onder de dekking van de Verzekering. Verzekeraar verwijst naar artikel 6 van de Voorwaarden 2015. Een beëdigd vertaler is geen expert in de zin van de verzekeringsvoorwaarden;
- er is vertraging in de behandeling van de zaak van Consument ontstaan omdat de behandelaar is vertrokken. Met instemming van Consument is de zaak overgenomen door een nieuwe behandelaar. Voor de vertraging heeft Verzekeraar excuses aangeboden.
- na het gereedkomen van de dagvaarding bleek dat de B.V. in staat van faillissement was verklaard. Al was er twee maanden eerder tot dagvaarding overgegaan, dan was er nog geen verhaal voor de vordering van Consument geweest, Verzekeraar overlegt in dit verband het eerste faillissementsverslag waarin de toestand van de boedel wordt omschreven.
- behandeling door [externe behandelaar] wordt gezien als interne behandeling door Verzekeraar. Communicatie tussen [externe behandelaar] en Verzekeraar is aan te merken als interne communicatie. Verzekeraar is niet verplicht Consument inzage te geven in deze interne communicatie.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak discussiëren partijen over de volgende onderwerpen: 1) welke voorwaarden toepasselijk zijn op de Verzekering, 2) of Verzekeraar gehouden is de vertaalkosten van stukken die van belang zijn voor een dagvaarding te vergoeden, 3) of sprake is van aan Verzekeraar toerekenbare vertraging in de behandeling van het geschil (hierna: het "Geschil") waarin hij Consument rechtsbijstand verleent en 4) of Verzekeraar verplicht is om Consument inzage te geven in de correspondentie tussen Verzekeraar en [externe behandelaar] over het Geschil.

Toepasselijke voorwaarden

3.2 Partijen discussiëren over de vraag welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn, de Voorwaarden 2000 of de Voorwaarden 2015. Consument stelt dat de Verzekering in 2000 via een tussenpersoon is afgesloten waarbij volgens het polisblad de Voorwaarden 2000 toepasselijk zijn. Hij heeft geen bericht ontvangen dat de dekking is gewijzigd. Zijn stelling komt erop neer dat hij de Voorwaarden 2015 niet ontvangen heeft.

3.3 Indien ontvangst van verzekeringsvoorwaarden betwist wordt, is het aan de Verzekeraar om feiten of omstandigheden te stellen en zo nodig te bewijzen dat de volgens hem toepasselijke verzekeringsvoorwaarden bij Consument zijn aangekomen; vergelijk HR 14 juni 2013 (Centavos) (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2013:BZ4104). Het is niet voldoende dat de Verzekeraar de verzending (naar het goede adres) bewijst. Hij dient tevens aan te tonen dat zijn bericht ook op dat adres is *aangekomen*; vergelijk Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 4 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:2922. Deze lijn wordt ook door Kifid gevolgd. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2016-055, 2017-872, 2019-965, 2020-124 en 2020-455 (te vinden op www.kifid.nl).

3.4 Verzekeraar heeft de stelling van Consument dat hij de Voorwaarden 2015 niet heeft ontvangen bestreden door te stellen dat het verzenden van de Voorwaarden 2015 naar Consument blijkt uit de administratie van de door Verzekeraar ingeschakelde gevolmachtigde Parkstad Assuradeuren B.V. Verzekeraar heeft geen eigen administratie van de Verzekering. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar hiermee niet aangetoond dat de Voorwaarden 2015 Consument hebben *bereikt*, op grond van de in overweging 3.3 genoemde jurisprudentie dient Verzekeraar immers aan te tonen dat de Voorwaarden 2015 ook bij Consument zijn *aangekomen*. Aangezien Verzekeraar dat niet heeft aangetoond gaat de Commissie hierna van de toepasselijkheid van de Voorwaarden 2000 uit.

Voor wiens rekening zijn de vertaalkosten?

3.5 Consument stelt dat uit artikel 2.6 Voorwaarden 2000 (zie de Bijlage) volgt dat Verzekeraar de kosten van een in te schakelen deskundige betaalt. Verzekeraar stelt hiertegenover dat de Voorwaarden 2000 geen dekking geven voor vertaalkosten en dat met “deskundigen” in artikel 2.6 Voorwaarden 2000 geen vertalers worden bedoeld. Het gaat hier volgens Verzekeraar om deskundigen die bijvoorbeeld schade en oorzaak kunnen vaststellen.

3.6 Voor de dekkingsvraag in deze kwestie is relevant wat onder het begrip deskundige in de zin van artikel 2.6 Voorwaarden 2000 moet worden verstaan. De Voorwaarden 2000 bevatten geen definitie van het begrip deskundige.

3.7 Partijen verschillen over de uitleg van het begrip deskundige in artikel 2.6 Voorwaarden 2000. 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 Hoge Raad 25 november 2016 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumenten-verzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van *objectieve* factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. van Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR: 2004:AO1427).

3.8 Door de Van Dale (online 2020) wordt het begrip deskundige ingevuld met “expert”. Deskundig omschrijft Van Dale als met kennis van zaken. Uit de door partijen ingediende stukken blijkt dat het bij de vertaalkosten gaat om een zogenoemde beëdigde vertaling. Dit blijkt onder meer uit een e-mailbericht van 17 februari 2020 van de behandelaar van [externe behandelaar] aan Consument waarin hij Consument vraagt ”alle Engelse teksten in de producties te laten vertalen door een beëdigde tolk.” Een beëdigde vertaling kan slechts worden opgesteld door een beëdigde vertaler. Een beëdigde vertaler dient op grond van de Wet beëdigde tolken en vertalers te zijn ingeschreven in het openbare Register beëdigde tolken en vertalers (hierna: “Rbtv”) dat wordt gehouden door het Bureau beëdigde tolken en vertalers en onderdeel is van de Raad voor Rechtsbijstand. Aan inschrijving in het Rbtv zijn bepaalde eisen verbonden ten aanzien van kwaliteit en integriteit.

3.9 Uit het bovenstaande volgt volgens de Commissie onmiskenbaar dat een beëdigd vertaler te beschouwen is als een deskundige als bedoeld in artikel 2.6 Voorwaarden 2002. Voor een beperking tot bepaalde deskundigen zoals door Verzekeraar betoogd geeft de tekst van het artikel geen aanleiding. Dit betekent dat Verzekeraar gehouden was de vertaalkosten van een beëdigde vertaler voor zijn rekening te nemen en ook eventuele vertaalkosten door een beëdigde vertaler in het kader het in rechte betrekken van de Aannemer te betalen.

Vertraging in de behandeling van het Geschil

3.10 Dat aan Verzekeraar toerekenbare vertraging is opgetreden in de behandeling van het Geschil staat niet ter discussie. Verzekeraar heeft in een e-mailbericht van 12 februari 2020 excuses aangeboden aan Consument voor de responstijden van Verzekeraar en [externe behandelaar] en het feit dat de behandeling van het Geschil niet correct is overgedragen. Tot een schadevergoedingsplicht van Verzekeraar leidt dit echter in de gegeven omstandigheden niet.

Enerzijds omdat Consument weliswaar heeft gesteld door de opgetreden vertraging schade te hebben geleden maar hij heeft niet onderbouwd welke schade dat precies is en hoeveel deze bedraagt. Anderzijds omdat ook indien het Geschil adequaat was behandeld en de dagvaarding van de B.V. tijdig was uitgebracht, de procedure zou zijn onderbroken door het faillissement van de B.V. en zou hebben geleid tot een situatie waarin Consument slechts concurrent schuldeiser zou zijn geweest. De Commissie merkt hierbij op dat uit het door Verzekeraar overgelegde eerste faillissementsverslag van 17 april 2020 blijkt dat bij de B.V. sprake was van een nihil boedelsaldo en de B.V. derhalve geen of nauwelijks baten bezat om de schuldeisers te voldoen.

Inzake in de correspondentie tussen Verzekeraar en [externe behandelaar]

3.11 Volgens Consument heeft Verzekeraar suggesties gedaan en instructies gegeven aan [externe behandelaar] in het kader van de behandeling van het Geschil die primair zijn gericht op het beperken van de kosten van Verzekeraar en strijdig met het belang van Consument en ook in strijd met de dekking die uit de Voorwaarden voortvloeit. Consument wil daarom inzage in de correspondentie tussen Verzekeraar en [externe behandelaar]. Verzekeraar stelt hier tegenover dat behandeling door [externe behandelaar] wordt gezien als interne behandeling door Verzekeraar. Communicatie tussen [externe behandelaar] en Verzekeraar is aan te merken als interne communicatie en Verzekeraar is niet verplicht Consument inzage te geven in deze interne communicatie.

3.12 De Commissie stelt vast dat Consument weliswaar vordert dat hij inzage krijgt in de correspondentie tussen Verzekeraar en [externe behandelaar] maar niet onderbouwt op welke juridische grondslag Verzekeraar daartoe verplicht zou zijn. De Commissie wijst deze vordering van Consument bij gebreke aan nadere onderbouwing daarom af waarbij zij opmerkt dat zij in de door partijen overgelegde stukken geen aanwijzingen heeft kunnen ontdekken voor de juistheid van de stelling van Consument.

Slotsom

3.13 Uit het bovenstaande vloeit voort dat uitgegaan dient te worden van toepasselijkheid van de Voorwaarden 2000 en dat Verzekeraar eventuele toekomstige vertaalkosten van een beëdigd vertaler in het kader van het Geschil dient te betalen. Verzekeraar is niet gehouden tot het betalen van schadevergoeding aan Consument vanwege de in de behandeling van het Geschil opgetreden vertraging. Verzekeraar is ook niet verplicht Consument inzage te verlenen in de correspondentie tussen Verzekeraar en [externe behandelaar].

4. De beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar bij de behandeling van het Geschil dient uit te gaan van toepasselijkheid van de Voorwaarden 2000.

Hiernaast dient Verzekeraar eventuele toekomstige vertaalkosten van een beëdigd vertaler in het kader van het Geschil te betalen. De overige vorderingen van Consument wijst de Commissie af.

Deze uitspraak betreft een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening indien wordt voldaan aan de vereisten die voor het instellen van beroep zijn gesteld. Hiervoor verwijzen wij u naar artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid (www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid) vindt u meer informatie over het instellen van beroep.

Als u vindt dat er kennelijke verschrijvingen in de uitspraak staan, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten dan kunt u binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak een verzoek indienen tot herstel van deze vergissing. Deze mogelijkheid ziet niet op het ter discussie stellen van de beslissing in de uitspraak. Voor meer informatie verwijzen wij u naar artikel 40 van het Reglement. Zie hiervoor www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – relevante artikelen uit de Voorwaarden 2000

2.6 Welke kosten zijn verzekerd?
ARAG betaalt alle kosten die verbonden zijn aan de behandeling van uw zaak door haar medewerkers: de zogenaamde interne kosten.

Daarnaast vergoedt ARAG de volgende externe kosten:
* de kosten van een advocaat uit het ARAG-Advocatennetwerk® of van een advocaat buiten dit netwerk. De kostenvergoeding is niet aan een limiet gebonden, mits de kosten als normale en gebruikelijke kosten zijn te beschouwen;
* de kosten van andere externe deskundigen die ARAG namens u inschakelt;
(….)

3.4 Behandeling van uw zaak
De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van ARAG. Deze treedt namens u op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zonodig voert hij of zij voor u een gerechtelijke procedure.
ARAG kan u ook voorstellen om een advocaat van het ARAG-Advocatennetwerk® in te schakelen. Dit is een advocaat van een kantoor bij u in de buurt, waarmee ARAG afspraken heeft gemaakt. Het ARAG-Advocatennetwerk® bestaat uit kantoren die speciaal zijn geselecteerd op deskundigheid en klantgerichtheid. Zo kan ARAG u garanderen dat uw belangen optimaal worden behartigd.
Als u met dit voorstel instemt, stuurt ARAG de stukken door naar de advocaat. Deze neemt binnen twee werkdagen daarna contact met u op. De advocaat voert steeds rechtstreeks overleg met u. (….)