**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-646**
**(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 26 maart 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : OVM Onderlinge Verzekeringen U.A., gevestigd te Borculo, verder te noemen OVM |
| Datum uitspraak | : 5 september 2019 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

Consument klaagt dat OVM verzuimd heeft een volledige rechtsbijstand dekking voor haar af te sluiten. De Commissie kan niet vaststellen dat Consument OVM gevraagd heeft een rechtsbijstandverzekering met uitgebreide dekking af te sluiten. Consument wist, althans kon weten dat zij een verkeersrechtsbijstandverzekering had, omdat dit is vermeld op de polisbladen van de verzekeraar die Consument jaarlijks ontving. De Commissie stelt vast dat OVM meermaals tevergeefs heeft geprobeerd een afspraak met Consument te plannen. De stelling van Consument dat geen aanleiding bestond tot een gesprek, volgt de Commissie niet. Het verkrijgen van een totaaloverzicht van de lopende verzekeringen is iets anders dan het uitvoeren van een riscio-inventarisatie. De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt.

## 1. Procesverloop

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

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

OVM heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. 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 had een verkeersrechtsbijstandverzekering bij Reaal. Na de echtscheiding van Consument in 2016 heeft zij haar verzekeringen ondergebracht bij OVM en heeft zij OVM gevraagd de lopende verzekeringen om te zetten naar haar nieuwe adres.

2.2 Consument ontving jaarlijks nieuwe polisbladen van Reaal, onder meer in februari 2017, in juli 2017 en in februari 2018.

2.3 Naar aanleiding van een verzoek van Consument heeft OVM per e-mail van 19 april 2018 een overzicht gestuurd van de lopende verzekeringen. Op dit overzicht was onder meer vermeld: "Rechtsbijstand gezin Reaal".

2.4 Op 16 oktober 2018 heeft Consument een beroep gedaan op haar rechtsbijstandverzekering voor een erfrechtelijk geschil. Naar aanleiding daarvan heeft de uitvoerder van de rechts-bijstandverzekering Consument laten weten dat het geschil niet onder de dekking valt, omdat zij alleen rechtsbijstandsdekking heeft voor verkeersgeschillen.

2.5 Consument heeft zich hierover bij brief van 26 oktober 2018 beklaagd bij de directie van OVM. Consument heeft OVM gevraagd om een oplossing. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 25 maart 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Klacht, grondslag en vordering*

3.1 Consument klaagt dat OVM heeft verzuimd een rechtsbijstandverzekering met uitgebreide dekking af te sluiten voor Consument. Zij verkeerde in de veronderstelling dat de verzekering met uitgebreide rechtsbijstandsdekking, die bij Interpolis liep, was voortgezet.

3.2 Consument wenst dat OVM haar tegemoet komt in de kosten die zij moet maken voor rechtsbijstand, omdat de verzekering daar geen dekking voor bood. Zij begroot haar kosten ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid op € 4.000,-.

3.3 Consument was niet op de hoogte van het feit dat zij uitsluitend een rechtsbijstandverzekering had die dekking bood voor verkeersrechtelijke geschillen. Uit het verzekeringsoverzicht dat zij in april 2018 van OVM ontving, blijkt dit ook niet. Daar staat immers vermeld "Rechtsbijstand gezin". Zij concludeerde op basis van het overzicht uit april 2018 dat alles goed was.

3.4 Voor wat betreft de stelling dat Consument geen melding heeft gemaakt bij de rechtsbijstandsverzekeraar, maar direct zelf een advocaat heeft ingeschakeld, merkt Consument op dat zij acuut hulp nodig had en dat de verdere behandeling door de rechtsbijstandsverzekeraar overgenomen had kunnen worden.

3.5 Consument klaagt tevens over het feit dat OVM niet (schriftelijk) heeft gereageerd op haar directieklacht. Consument is alleen bezocht door een medewerker van OVM op 25 maart 2019.

*Verweer*

3.6 OVM heeft zich als volgt tegen de klacht van Consument verweerd, kort samengevat:

- Nergens uit het dossier blijkt dat Consument OVM gevraagd heeft een algehele rechtsbijstandverzekering voor haar af te sluiten. Uit de polisbladen van de verkeersrechtsbijstandverzekering, die Consument gedurende de looptijd van de verzekering heeft ontvangen, blijkt duidelijk dat uitsluitend dekking bestond voor verkeersgeschillen. Consument stelt niet dat zij deze bescheiden niet ontvangen heeft. Consument was gehouden de relevante verzekeringsbescheiden zelf op juistheid te controleren. Bij eventuele onduidelijkheden of onjuistheden had zij OVM moeten benaderen. Dit heeft zij niet gedaan.
- Ten tijde van de echtscheiding in 2016 heeft Consument OVM verzocht de bij OVM lopende verzekeringen over te zetten naar haar nieuwe adres. Bij OVM liepen slechts de privéverzekeringen van Consument en de brandverzekering van Consument en haar ex.
- OVM bestrijdt ten tijde van de echtscheiding op de hoogte te zijn geweest van de verzekering met uitgebreide rechtsbijstandsdekking, die bij Interpolis liep. OVM heeft geen polisblad van Consument ontvangen. Consument heeft OVM geen opdracht gegeven de verzekering van Interpolis voort te zetten op haar eigen naam. Voor een dergelijke verzekering is nooit een offerte doorgenomen.
- OVM is in april 2018 bekend geraakt met de verzekering bij Interpolis, maar dit was via de ex-echtgenoot van Consument en derhalve in zijn dossier. Twee jaar na de scheiding waren de dossiers van Consument en haar ex-echtgenoot niet meer aan elkaar verbonden. Voor zover dit al aanleiding had moeten zijn vragen te stellen aan Consument, hetgeen OVM betwist, is het de vraag of het geschil waarvoor Consument rechtsbijstandsdekking heeft gevraagd nog onder de dekking had kunnen worden gebracht. Immers is niet duidelijk vanaf wanneer het erfrechtelijk geschil speelt.
- Consument beroept zich uitsluitend op het verzekeringsoverzicht uit april 2018. Op dat overzicht staat ‘rechtsbijstand gezin’, zonder de toevoeging ‘verkeer’.

Consument wist op basis van de polisbladen echter dat zij een verkeersrechtsbijstandsdekking had. OVM betwist derhalve dat Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op het door OVM verstrekte overzicht.

*Eigen schuld*

3.7 Voor zover geoordeeld zou worden dat OVM een fout heeft gemaakt waaruit aansprakelijkheid voortvloeit, stelt OVM zich op het standpunt dat de schade geheel dan wel gedeeltelijk voor rekening van Consument moet blijven, nu zij OVM niet goed heeft geïnformeerd en nimmer is ingegaan op uitnodigingen van OVM om het totale verzekeringspakket door te nemen en een risico-analyse uit te voeren.

*Klachtplicht*

3.8 Door pas in 2018, na de afwijzing, te klagen, is Consument te laat. OVM is in haar belangen geschaad omdat de situatie niet meer hersteld kon worden.

*Schade*

3.9 OVM betwist dat de gestelde fout leidt tot de door Consument gestelde schade, bestaande uit het mislopen van dekking onder een rechtsbijstandverzekering. Consument heeft immers zelf, zonder de rechtsbijstandsverzekeraar te informeren, een advocaat ingeschakeld. In die situatie wordt geen dekking verleend. OVM betwist de schadeomvang.

*Afhandeling directieklacht*

3.10 Na ontvangst van de klacht van Consument in oktober 2018 heeft OVM contact opgenomen met Consument. Naar aanleiding van het gesprek is een rechtsbijstandverzekering gezin afgesloten, met uitgebreide dekking. OVM veronderstelde dat de zaak daarmee was afgedaan. Consument is niet meer op haar directieklacht teruggekomen.

## 4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat OVM in zijn verplichtingen jegens haar is tekortgeschoten door te verzuimen een verzekering voor volledige rechtsbijstandsdekking voor haar af te sluiten, althans door te verzuimen de bestaande rechtsbijstandverzekering van Interpolis over te zetten op naam van Consument.

De Commissie concludeert op basis van de informatie in het dossier dat Consument ten onrechte klaagt en licht dit in het hiernavolgende toe. Aangezien de Commissie op inhoudelijke gronden tot een afwijzing komt, laat zij het beroep van OVM op schending van de klachtplicht onbesproken.

*Opdracht aan OVM?*

4.2 Op basis van de informatie in het dossier kan de Commissie niet vaststellen dat Consument OVM vóór oktober 2018 gevraagd heeft een rechtsbijstandverzekering met uitgebreide dekking voor haar af te sluiten. Bewijs van een expliciete opdracht daartoe ontbreekt in het dossier.

*Wat wist Consument?*

4.3 Op basis van de informatie die zich wel in het dossier bevindt, stelt de Commissie vast dat Consument wist, althans had kunnen weten, dat zij via OVM bij Reaal een 'verkeersrechtsbijstandverzekering' had lopen voor haar gezin. Dit is immers vermeld op de polisbladen die Consument jaarlijks heeft ontvangen.

4.4 Voor zover Consument veronderstelde dat naast voornoemde verzekering nog een andere verzekering zou bestaan met uitgebreide rechtsbijstandverzekering, kan de Commissie op basis van de informatie in het dossier niet vaststellen waarop Consument die veronderstelling baseerde. In het dossier zijn immers geen andere polisbladen opgenomen en ook is niet gebleken dat Consument voor een andere verzekering premie heeft moeten betalen.

4.5 Het overzicht uit april 2018, waar Consument naar verwijst, is onvoldoende om aan te nemen dat sprake was van een rechtsbijstandverzekering met uitgebreide dekking. Op basis van de polisbladen wist Consument, althans had zij moeten weten, dat de rechtsbijstandverzekering bij Reaal weliswaar was afgesloten voor haar gezin, maar slechts voorzag in dekking voor verkeersgeschillen. De vermelding 'Rechtsbijstand gezin' biedt in het licht van deze informatie onvoldoende aanleiding voor de conclusie dat Consument mocht aannemen dat sprake was van een verzekering met uitgebreidere dekking. Consument kan hierin dan ook niet worden gevolgd.

*Adviesverplichting OVM*

4.6 Voor zover Consument zich op het standpunt zou stellen dat OVM eigener beweging een rechtsbijstandverzekering met uitgebreide dekking voor Consument had moeten afsluiten, althans haar had moeten informeren over de mogelijkheid daartoe, merkt de Commissie het volgende op.

4.7 OVM had ten tijde van de echtscheiding uitsluitend de privéverzekeringen van Consument en de brandverzekering van Consument en haar ex-partner in beheer. Onderdeel van dit pakket vormde de verkeersrechtsbijstandverzekering bij Reaal van Consument. Partijen verschillen van mening over de vraag of OVM op dat moment op de hoogte was van het bestaan van een rechtsbijstandverzekering met uitgebreidere dekking, die elders liep. De Commissie kan op basis van het dossier niet vaststellen dat OVM op de hoogte was.

4.8 Voor zover Consument zou stellen dat OVM desalniettemin dit onderwerp bij haar had moeten aansnijden, acht de Commissie van belang dat OVM onweersproken heeft gesteld dat getracht is een afspraak met Consument te maken voor het doornemen van het volledige verzekeringspakket en voor het uitvoeren van een risico-analyse. Hoewel Consument heeft gesteld dat zij geen afspraak heeft willen afhouden, heeft deze afspraak niet plaatsgevonden ondanks verzoeken daartoe van OVM.

4.9 De stelling van Consument dat – met inachtneming van het ontvangen verzekeringsoverzicht – geen aanleiding bestond de verzekeringen door te nemen, kan de Commissie niet volgen. Het verkrijgen van een totaaloverzicht van alle lopende verzekeringen is immers iets anders dan het beoordelen van de bestaande dekkingen en deze afzetten tegen de concrete risico's. De keuze van Consument om af te zien van een gesprek met OVM hierover, moet voor haar rekening blijven.

*Conclusie*

4.10 De Commissie concludeert in het licht van al het voorgaande dat Consument ten onrechte klaagt en wijst haar vordering af.

## Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.*