Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0838
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2020
Ingediend door	: De heer [consument 1] (hierna: de consument 1) en mevrouw [consument 2] (hierna: de consument 2), verder samen te noemen de consumenten
Tegen	: Anker Insurance Company N.V., h.o.d.n. Anker rechtsbijstand, gevestigd te Groningen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij als gevolmachtigde optreedt Intrasurance B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 24 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden De door de consumenten gemaakte schermafbeelding Relevante bepalingen uit het 'Convenant regeling overgesloten dekking rechtsbijstandverzekering'

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben geklaagd over de rechtsbijstandverzekering die zij via verzekeruzelf.nl bij de gevolmachtigde hebben afgesloten. Volgens de consumenten hebben zij bij het aanvragen van de rechtsbijstandverzekering in 2011 de eigen woning wel meeverzekerd. De commissie stelt vast dat de consumenten, tegenover de gemotiveerde betwisting van de gevolmachtigde en de verzekeraar, geen bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt. De gevolmachtigde en de verzekeraar mochten er daarom op vertrouwen dat de aangeboden verzekering zonder uitbreiding 'Eigen woning' conform de wens van de consumenten was. De commissie oordeelt verder ook dat op grond van de clausule 'UW3 Uitsluiten eigen woning' geen dekking bestaat voor het geschil met de gemeente over de herziening van de hypotheekrente en dat hierdoor niet wordt toegekomen aan toepassing van het 'Convenant regeling overgesloten dekking rechtsbijstandverzekering'. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

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 om:

1) het klachtformulier van de consumenten;
2) de aanvullende stukken van de consumenten;
3) het verweerschrift van de verzekeraar;
4) het verweerschrift van de gevolmachtigde;
5) de repliek van de consumenten;

6) de dupliek van de verzekeraar;
7) de dupliek van de gevolmachtigde en
8) de laatste reactie van de consumenten.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument 1 heeft een rechtsbijstandverzekering via verzekeruzelf.nl afgesloten bij de gevolmachtigde. De uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder, Anker Rechtshulp B.V.. Op het polisblad van 9 januari 2012 staat het volgende, voor zover van belang, vermeld:

"(…)
Polisblad Rechtsbijstand Persoon en Gezin
(…)

Soort verzekering	*: Basispakket*	
Uitgebreid met eigen woning	*: Nee*	
Uitgebreid met verhuur	*: Nee*	
Uitgebreid met motorrijtuigen	*: Ja*	
Uitgebreid met pleziervaartuig	*: Nee*	
Uitgebreid met vermogensbeheer	*: Nee*	
Fiscaal en vermogensbeheer	*: Nee*	
(…)		
Ingangsdatum	*: 06-01-2012*	
(…)		
Uw premie (per jaar)	*: Premie*	*: € 144,37*
	Assurantiebelasting	*: € 14,00*
	Totaal	*: € 158,37*

(…)"

2.2 Op het polisblad van 11 november 2015 staat voor zover relevant:

"(…)
Polisblad Rechtsbijstand Particulier Top
Motorrijtuigen uitsluiten : Nee
Eigen woning uitsluiten : Ja
Clausule(s) : Clausule UW3 Uitsluiten eigen woning
(…)
Verzekeringsvoorwaarden : Voorwaarden AVW-EJP-04-2014
(…)
Ingangsdatum :06-01-2012
(…)"

2.3 In de clausule 'UW3 Uitsluiten eigen woning' (hierna: clausule UW3) is het volgende bepaald: *" Indien u, zoals wij op het polisblad hebben vermeld, heeft gekozen voor het uitsluiten van geschillen met uw eigen woning, dan hebben de verzekerden geen recht op rechtsbijstand voor geschillen die verband houden met het gebruik en bezit van uw eigen woning. De verzekerden hebben ook geen recht op rechtsbijstand voor geschillen die verband houden met overeenkomsten die u sluit ten behoeve van uw eigen woning, zoals bijvoorbeeld de aankoop en plaatsing van een keuken of badkamer, installatiewerkzaamheden, enz."*

2.4 De rechtsbijstandverzekering is geëindigd op 1 februari 2019.

2.5 De consumenten hebben op 16 september 2020 via de website van de gevolmachtigde een verzoek om rechtshulp ingediend voor hun geschil met de gemeente [plaats] (hierna: de gemeente), over de hypothecaire geldlening die de gemeente in 2006 aan hen heeft verstrekt. De consument 2 was destijds werknemer van de gemeente. De consumenten hebben om rechtsbijstand verzocht omdat de gemeente hun verzoek, om aanpassing van de rente op de hypothecaire geldlening, heeft afgewezen.

2.6 Het verzoek om rechtsbijstand is eveneens afgewezen. Allereerst omdat een dergelijk geschil valt onder de uitsluiting in clausule UW3. Daarnaast is het verzoek afgewezen om de reden dat het geschil met de gemeente zich niet heeft voorgedaan binnen de verzekeringsduur van de rechtsbijstandverzekering. De rechtsbijstandverzekering was op 1 februari 2019 geëindigd terwijl het geschil met de gemeente op 18 oktober 2019 is ontstaan. Er is daarom niet voldaan aan artikel 16 onder a van de voorwaarden (zie de bijlage bij deze uitspraak).

Nog een andere reden waarom het verzoek om rechtsbijstand is afgewezen is omdat er sprake is van een hypotheeklening die is verstrekt door een instantie die niet over een geldige, wettelijk vereiste vergunning beschikt van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) of De Nederlandsche Bank (DNB). Dergelijke geschillen zijn op grond van artikel 22.5 onder e van de voorwaarden uitgesloten van dekking (zie de bijlage bij deze uitspraak).

2.7 De consumenten kunnen zich niet vinden in het afwijzende standpunt en hebben daarom een klacht bij Kifid ingediend.

Klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen in deze klacht een bedrag van € 3.000,-. Dit is het bedrag dat zij aan rente zijn verschuldigd aan de gemeente omdat zij voor hun geschil met de gemeente ten onrechte geen beroep op hun rechtsbijstandverzekering kunnen doen. Ter onderbouwing van hun vordering voeren de consumenten de volgende argumenten aan.

2.9 Om onduidelijke redenen is de eigen woning uiteindelijk niet meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering. Initieel, bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering, hebben de consumenten juist de eigen woning meeverzekerd. Ter onderbouwing van dit standpunt hebben de consumenten een schermafbeelding overgelegd waaruit is af te leiden dat zij de rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten mét de dekking eigen woning. De betreffende schermafbeelding is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.10 Verder hebben de consumenten nog gesteld dat zij gelijktijdig met de rechtsbijstand-verzekering nog andere verzekeringen hebben afgesloten, waaronder ook een 'Extra uitgebreide Woonhuisverzekering' -een opstalverzekering- bij de gevolmachtigde hebben afgesloten. Het is daarom onlogisch om de eigen woning niet mee te verzekeren op de rechtsbijstandverzekering. Gelet hierop had de gevolmachtigde hen moeten waarschuwen voor de omstandigheid dat de dekking op de rechtsbijstandverzekering niet was uitgebreid met de eigen woning.

2.11 Daarnaast zijn de consumenten van mening dat zij ook met de clausule UW3 recht hebben op rechtsbijstand omdat hun verzoek om rechtsbijstand niet ziet op de eigen woning an sich maar op de rente van de hypothecaire geldlening. Het geschil is daarom van een geheel andere categorie dan de geschillen die met de clausule UW 3 zijn uitgesloten. Die geschillen zien met name op de fysieke zaken in en rond de woning. De consumenten doen daarom een beroep op het 'Convenant regeling overgesloten dekking rechtsbijstandverzekering' (hierna: convenant) omdat zij aansluitend op de rechtsbijstandverzekering een andere rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten bij een andere verzekeraar.

Omdat er op de onderhavige rechtsbijstandverzekering en de nieuwe rechtsbijstand-verzekering dekking bestaat voor het geschil met de gemeente, is het beroep op de onderhavige rechtsbijstandverzekering ten onrechte afgewezen.

2.12 Ten aanzien van de uitsluiting in artikel 22.5 van de voorwaarden hebben de consumenten nog gesteld dat de gemeente in deze situatie heeft gehandeld als tussenpersoon.

Het verweer

2.13 De verzekeraar en de gevolmachtigde hebben verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde en de verzekeraar geen dekking onder de verzekering hoeven te verlenen voor het geschil met de gemeente. Zij licht haar oordeel hierna toe.

De aanvraag

3.2 De consumenten hebben allereerst gesteld dat zij bij het aanvragen van de rechtsbijstand-verzekering in 2011 de eigen woning wel hebben meeverzekerd. Ter onderbouwing van deze stelling hebben zij een schermafbeelding van de aanvraag van de rechtsbijstandverzekering overgelegd waarbij 'Ja' staat vermeld achter 'Uitgebreid met eigen woning' (zie bijlage bij deze uitspraak).

3.3 De gevolmachtigde en de verzekeraar hebben deze stelling betwist en gesteld dat de overgelegde schermafbeelding een nog niet door de consumenten bevestigde aanvraag is. Volgens hen is de aanvraag, nadat de schermafbeelding is gemaakt, aangepast. Dit blijkt onder meer uit het feit dat op het aanvraagformulier achter 'Uitgebreid met motorrijtuigen' 'Nee' staat vermeld en achter 'Uitgebreid met eigen woning' 'Ja' terwijl op het polisblad van 9 januari 2012 uiteindelijk 'Uitgebreid met motorrijtuigen' 'Ja' staat vermeld en 'Uitgebreid met eigen woning' 'Nee'. Ook de verschuldigde jaarpremie op het polisblad van 9 januari 2012 (€ 144,37) komt niet overeen met de jaarpremie op het aanvraagformulier (€ 146,47). Naar alle waarschijnlijkheid komt dit omdat er aanpassingen zijn gemaakt nadat de schermafbeelding is gemaakt. Dat er geen sprake was van een definitieve aanvraag op de schermafbeelding blijkt ook uit hetgeen dat bovenaan het aanvraagformulier stond vermeld. Daar staat dat de aanvrager moet controleren of alle gegevens juist zijn weergegeven en als er nog gegevens moesten worden aangepast, dan kon de aanvrager op 'vorige' klikken. En anders kan de aanvrager klikken op 'Akkoordverklaring' en daarna op 'Ja, ik ga akkoord'.

Volgens de gevolmachtigde hebben de consumenten het aanvraagformulier op 20 december 2011 ingevuld en is de aanvraag op 6 januari 2012 definitief gemaakt. En op de 9 januari 2012 is aanvraag geaccepteerd.

3.4 De commissie is van oordeel dat, gelet op de *gemotiveerde betwisting* van de gevolmachtigde en de verzekeraar, de stelling van de consumenten dat zij een rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten met de eigen woning niet is komen vast te staan. De gevolmachtigde en de verzekeraar mochten er daarom op vertrouwen dat de aangeboden verzekering conform de wens van de consumenten was. Dit geldt temeer nu de consumenten na ontvangst van de polisbladen in 2012 en vervolgens ook in 2015 geen vragen over de dekkingen op de rechtsbijstandverzekering heeft gesteld aan de gevolmachtigde of de verzekeraar.

De opstalverzekering

3.5 Voor zover de consumenten van mening zijn dat de gevolmachtigde hen had moeten waarschuwen voor de omstandigheid dat zij de uitbreiding 'Eigen woning' niet hadden meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering, kan de commissie hen hier niet in volgen. De gevolmachtigde was niet op grond van de wet verplicht om te controleren of de consumenten andere verzekeringen hadden afgesloten waaruit is op te maken dat zij een eigen woning bezitten. De gevolmachtigde hoefde de consumenten er dus ook niet voor te waarschuwen dat zij een rechtsbijstandverzekering hadden afgesloten waarbij geschillen met de eigen woning zijn uitgesloten. Een wettelijke regel die daartoe verplicht, bestaat niet.

3.6 Een buitenwettelijke of op de redelijkheid en billijkheid gebaseerde zorgplicht voor de gevolmachtigde of de verzekeraar daartoe bestaat ook niet. Het is veeleer de taak van de aspirant-verzekeringnemer zelf om zich bij het sluiten van een verzekering af te vragen en te onderzoeken of hij de dekking op de rechtsbijstandverzekering wil uitbreiden voor de eigen woning.

De clausule UW3

3.7 Hiervoor is geconstateerd dat de gevolmachtigde en de verzekeraar erop mochten vertrouwen dat de aangeboden verzekering zonder 'Uitbreiding van de eigen woning' conform de wens van de consumenten was. De gevolmachtigde heeft vervolgens onbetwist gesteld dat er op een gegeven moment een productaanpassing heeft plaatsgevonden waardoor clausule UW3 op de polis is geplaatst omdat het een verzekering betrof zonder 'Uitbreiding van de eigen woning'.

3.8 Op het polisblad van 11 november 2015 staat de clausule UW3. Daarboven staat 'Eigen woning uitsluiten' en daarachter staat 'Ja'. Tussen partijen is niet in geschil dat het geschil met de gemeente op 18 oktober 2019, het moment waarop de gemeente hun verzoek om renteherziening heeft afgewezen, is ontstaan.

Evenmin is in geschil dat de consumenten in 2020 een beroep op hun rechtsbijstand-verzekering gedaan. De commissie zal daarom beoordelen of het verzoek om rechtsbijstand van de consumenten onder de clausule UW3 valt.

3.9 Clausule UW3 bestaat uit twee zinnen. Volgens de eerste zin van de clausule is er geen dekking op de rechtsbijstandverzekering voor geschillen die verband houden met het gebruik en bezit van de eigen woning. Vervolgens staat in de tweede zin dat er *ook* geen rechtsbijstand wordt verleend voor geschillen die verband houden met overeenkomsten die worden gesloten ten behoeve van de eigen woning, *zoals* bijvoorbeeld de aankoop en plaatsing van een keuken of badkamer, installatiewerkzaamheden, *enz*.

3.10 Een redelijke uitleg van de clausule leidt volgens de commissie tot de conclusie dat het geschil met de gemeente over de aanpassing van de rente op de hypotheeklening hieronder valt. Het gaat hier om een geldlening die de gemeente aan de consumenten heeft verstrekt en het 'recht van hypotheek' die de consumenten als schuldenaren -en eigenaren- van de woning aan de gemeente (als geldverstrekker) hebben gegeven. Daarbij komt dat de overeenkomst ook is gesloten *ten behoeve* van de woning. Naar het oordeel van de commissie hoeft er daarom op grond van zowel de eerste als de tweede zin van de clausule geen rechtsbijstand worden verleend. De consumenten kunnen niet worden gevolgd in hun stelling dat de betreffende clausule is beperkt tot fysieke zaken in en rond de woning. In de tweede zin van de clausule worden voorbeelden genoemd waar *ook* geen rechtsbijstand voor wordt verleend. De tweede zin is een aanvulling is op de eerste zin en uit de bewoordingen 'zoals' en 'enz.' is af te leiden dat er voorbeelden worden gegeven en dat de opsomming van die voorbeelden niet limitatief is.

3.11 De commissie komt tot het oordeel dat op grond van de clausule UW3 geen dekking bestaat voor het geschil met de gemeente. Nu hiervoor op deze (oude) rechtsbijstand-verzekering dekking ontbreekt, is in ieder geval niet voldaan aan artikel 2 onder 1 van het convenant. In dit artikel is bepaald dat het convenant (uitsluitend) ziet op situaties waarin de belangentegenstelling binnen de dekking van zowel de oude als de nieuwe rechtsbijstand-verzekering valt. Hiervan is in deze situatie geen sprake. Aan toepassing van het convenant wordt daarom niet toegekomen.

3.12 Omdat reeds op basis van de in 3.11 genoemde grond geen sprake is van dekking onder de rechtsbijstandverzekering, kunnen de overige afwijzingsgronden onbesproken blijven.

3.13 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van 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. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

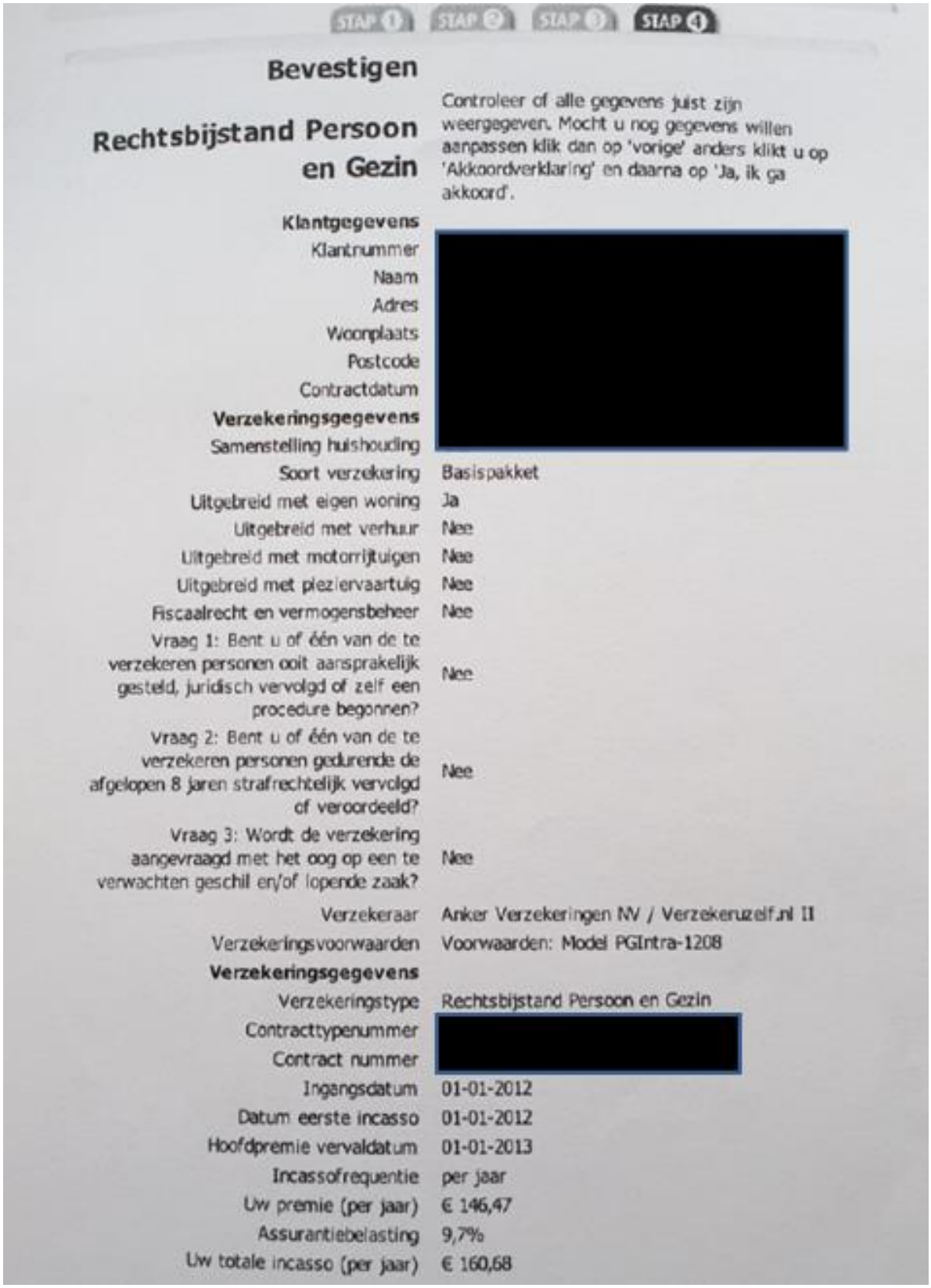
Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 16 Wanneer heeft een verzekerde recht op rechtsbijstand?
De verzekerde heeft recht op rechtsbijstand als:
a. de gebeurtenis en het daaruit voortvloeiende geschil zich voordoen binnen de verzekeringsduur;
b. hij in de hoedanigheid, die wij op het polisblad en/of in de productvoorwaarden hebben vermeld, betrokken raakt in een geschil;
c. de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering. Een gebeurtenis of geschil is voorzienbaar als de verzekerde redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor hem tot een geschil zou kunnen leiden.

Artikel 22 Voor welke geschillen hebben de verzekerden geen recht op rechtsbijstand?
(…)
22.5 Specifieke uitsluitingen
De verzekerden hebben geen recht op rechtsbijstand voor geschillen die verband houden met:
(…)
e. verzekeringen, geldleningen, hypotheken en andere financiële producten die zijn verstrekt door een persoon of instantie die niet over een geldige, wettelijk vereiste vergunning beschikt van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) of De Nederlandsche Bank (DNB);
(…)"

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage - De door de consumenten gemaakte schermafbeelding



STAP 1 STAP 2 STAP 3 STAP 4

Bevestigen

Rechtsbijstand Persoon en Gezin

Controleer of alle gegevens juist zijn weergegeven. Mocht u nog gegevens willen aanpassen klik dan op 'vorige' anders klikt u op 'Akkoordverklaring' en daarna op 'Ja, ik ga akkoord'.

Klantgegevens	
Klantnummer	[redacted]
Naam	
Adres	
Woonplaats	
Postcode	
Contractdatum	
Verzekeringsgegevens	
Samenstelling huishouding	
Soort verzekering	Basispakket
Uitgebreid met eigen woning	Ja
Uitgebreid met verhuur	Nee
Uitgebreid met motorrijtuigen	Nee
Uitgebreid met pleziervaartuig	Nee
Fiscaalrecht en vermogensbeheer	Nee
Vraag 1: Bent u of één van de te verzekeren personen ooit aansprakelijk gesteld, juridisch vervolgd of zelf een procedure begonnen?	Nee
Vraag 2: Bent u of één van de te verzekeren personen gedurende de afgelopen 8 jaren strafrechtelijk vervolgd of veroordeeld?	Nee
Vraag 3: Wordt de verzekering aangevraagd met het oog op een te verwachten geschil en/of lopende zaak?	Nee
Verzekeraar	Anker Verzekeringen NV / Verzekeruzelf.nl II
Verzekeringsvoorwaarden	Voorwaarden: Model PGIntra-1208
Verzekeringsgegevens	
Verzekeringstype	Rechtsbijstand Persoon en Gezin
Contracttypenummer	[redacted]
Contract nummer	
Ingangsdatum	01-01-2012
Datum eerste incasso	01-01-2012
Hoofdpremie vervaldatum	01-01-2013
Incassofrequentie	per jaar
Uw premie (per jaar)	€ 146,47
Assurantiebelasting	9,7%
Uw totale incasso (per jaar)	€ 160,68

Bijlage- Relevante bepalingen uit het 'Convenant regeling overgesloten dekking rechtsbijstandverzekering'

"(…)
De regeling luidt als volgt:

Artikel 1 - Hoofdregels

a. Als een verzekerde zijn rechtsbijstandverzekering heeft overgesloten naar een nieuwe rechtsbijstandverzekeraar en een nieuwe melding doet, dan neemt vanaf de ingangsdatum van de nieuwe verzekering in beginsel de nieuwe verzekeraar deze zaak in behandeling.
b. Hierop geldt één uitzondering: als binnen 12 maanden vanaf de ingangsdatum van de nieuwe verzekering blijkt dat het moment van belangentegenstelling tussen de verzekerde en de wederpartij duidelijk is geworden in de looptijd van de vorige verzekering, neemt in beginsel de vorige verzekeraar de zaak in behandeling.

Artikel 2 – Aanvullende voorwaarden

In aanvulling op de hoofdregels in artikel 1 gelden de volgende voorwaarden:
1. De belangentegenstelling waarop dit convenant van toepassing is valt binnen de dekking van zowel de oude als de nieuwe verzekering.
2. De overgang van de oude naar de nieuwe verzekering is aantoonbaar naadloos verlopen. Hier is ook sprake van als vaststaat dat een lacune is veroorzaakt door het administratieve proces van de verzekeraars.
(…)"