Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0645

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Rabobank Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. Gebleken is dat de door de consument via de tussenpersoon gesloten “Alles in één Polis”, waarvan een rechtsbijstandverzekering deel uitmaakt, geen dekking biedt voor een geschil dat de consument heeft over cryptocurrency. De verzekeraar heeft dekking geweigerd omdat de consument onder de rechtsbijstandverzekering niet is verzekerd voor de module Fiscaal en Vermogen. De consument wijst op de definitie van het woord “Alles” dat deel uitmaakt van de naam van het verzekeringsproduct. Hij had verwacht voor *alles* verzekerd te zijn. Dit zou de tussenpersoon ook in telefoongesprekken aan hem hebben bevestigd. De commissie wijst de vordering van de consument af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

1.2 De tussenpersoon is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, mr. F. Laagland, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 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.

1.4 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 heeft via de tussenpersoon een “Alles in één Polis” afgesloten bij Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis (hierna: de verzekeraar). Op het polisblad staat het volgende overzicht van de rubrieken die deel uitmaken van de “Alles in één Polis”:

> “(...)
> *Interpolis*
> *Alles in één Polis®*
> (...)
>
> **Uw verzekeringen op een rij**
>
> **Rubriek Verkeer**
> Bromfiets (...)
>
> **Rubriek Wonen**
> Woonhuis (...)
> Inboedel (...)
> BuitenDeDeur (...)
>
> **Rubriek Mens & Gezondheid**
> Aansprakelijkheid (...)
>
> **Rubriek Recht, geld & inkomen**
> Rechtsbijstand (...)
>
> **Rubriek Reizen**
> U heeft geen verzekering in deze rubriek. Sluit u een verzekering in deze rubriek? Dan ontvangt u op al uw verzekeringen 3% (extra)pakketkorting.
> (...)”

2.2 Onder het kopje ‘Rechtsbijstandverzekering’ staat het volgende:

> *“(...)*
>
Dekking	*Basis*	*ja*
	Verkeer	*ja*
	Consument en Wonen	*ja*

Werk en Inkomen	*nee*
Fiscaal en Vermogen	*nee*

(...)"

2.3 Naar de commissie begrijpt, heeft de consument een beroep gedaan op de "Alles in één Polis" nadat hij het slachtoffer is geworden van online oplichting. Van het dossier maakt een proces-verbaal van aangifte bij de politie deel uit.

2.4 Op 12 juli 2022 heeft de consument het volgende aan de tussenpersoon gemaild:

> *"(...)*
> *Met Achmea heb ik enige periode geleden getelefoneerd, echter stellen zij dat ik NIET verzekerd ben voor de questie en dat terwijl ik voor alles in 1 verzekerd ben. Dit moet een misvatting van hen zijn. Ik heb mijn vermoeden dat er in de nabije toekomst problemen gaan zijn met mijn investering € 30.000 in cryptocurrency aangezien mijn contract eerdaags 15-7-2022 afloopt. Om dit voor te zijn heb ik met Achmea getelefoneerd, welke mij zegt dat ik hier niet voor gedekt ben, crypto en beleggen.*
>
> *Dat kan niet zeg ik, aangezien ik voor alles in 1 verzekerd ben, waarna ik met de Rabobank heb getelefoneerd met mijn klacht dat ik heb aangegeven voor alles verzekerd te moeten zijn, aangezien ik dit heb aangevraagd, echter stelde mijn contactpersoon van de Rabobank dat ik niet overal voor verzekerd kan zijn.*
> *(...)"*

2.5 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen de consument en de tussenpersoon heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. De consument heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt het onterecht dat zijn rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen over cryptocurrency. Hij heeft een "Alles in één Polis" afgesloten. De consument wijst op de betekenis van het woord "Alles".

2.7 De consument voert aan dat hij vaak heeft gebeld met de tussenpersoon. Telkens wanneer de consument aan een medewerker van de tussenpersoon de vraag stelde of hij voor *alles* verzekerd is, werd deze vraag bevestigend beantwoord. Verder verwijt de consument de tussenpersoon dat hij hem nooit in contact heeft gebracht met de verzekeraar. De tussenpersoon ging er ten onrechte vanuit dat de consument zelf de verzekeraar had benaderd.

2.8 De consument heeft ingevuld dat zijn schade € 1,- bedraagt, maar heeft daaraan ten grondslag gelegd dat hij tientallen miljoenen per dag misloopt door vertraging. Hij vordert hierover ook de wettelijke rente hierover ook de wettelijke rente vanaf 1 september 2022.

Het verweer

2.9 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf

3.1 Deze uitspraak ziet alleen op de klacht van de consument over de tussenpersoon. De consument heeft een afzonderlijke klacht bij Kifid ingediend over de verzekeraar. Daarover zal in een andere uitspraak worden geoordeeld.

3.2 In deze uitspraak zal dan ook geen antwoord worden gegeven op de vraag wat de consument heeft kunnen afleiden uit het woord “Alles” in de naam van het door hem gesloten verzekeringsproduct.

Beoordeling

3.3 De commissie wijst de vordering van de consument af. Zij legt hierna uit waarom.

3.4 De commissie volgt het verweer van de tussenpersoon dat de consument in het online aanvraagproces van de “Alles in één Polis” zelf keuzes heeft gemaakt met betrekking tot de inhoud van de dekking. De consument heeft dit niet betwist. De gemaakte keuzes komen voor zijn rekening.

3.5 De tussenpersoon wijst er bovendien terecht op dat de consument uit de polisbladen kon opmaken dat de “Alles in één Polis” uit rubrieken bestaat en dat niet alle rubrieken, zoals de rubriek ‘Reizen’, zijn meeverzekerd. Daaruit heeft de consument ook kunnen opmaken dat de modules ‘Werk en inkomen’ en ‘Fiscaal en vermogen’ geen deel uitmaken van de dekking voor rechtsbijstand.

3.6 Ook overigens ziet de commissie in dit dossier geen zorgplichtschending van de tussenpersoon. Het is algemeen bekend dat verzekeraars dekkingsuitsluitingen hanteren. De commissie vindt het dan ook niet aannemelijk dat medewerkers van de tussenpersoon aan de consument hebben gezegd dat hij (écht) voor “alles” is verzekerd. Als zij al iets in die trant hebben gezegd, zal dat alleen zijn gegaan over de naam van de verzekering.

3.7 De consument verwijt de tussenpersoon dat hij hem nooit in contact heeft gebracht met de verzekeraar.

Uit de stukken in het dossier is evenwel af te leiden dat de tussenpersoon in duidelijke bewoordingen aan de consument heeft uitgelegd wat zijn rol is en wat de rol is van de verzekeraar. Duidelijk is bovendien dat de consument uiteindelijk wel zijn weg naar de verzekeraar heeft gevonden, nu hij bij Kifid een klacht heeft ingediend over het handelen van de verzekeraar.

Slotsom

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De klacht van de consument is daarom ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl