

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-783
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de vraag of Verzekeraar dekking moet verlenen. De Commissie concludeert dat Verzekeraar daar niet toe gehouden is. Op grond van de voorwaarden bestaat geen dekking voor het geschil, nu voor contractuele geschillen geen dekking bestaat in [Naam land]. Het betreft geen geschil dat is ontstaan uit een sleep- en reparatieovereenkomst en ook geen geschil in verband met een vakantiereis. Van misleiding is geen sprake, nu uit de voorwaarden expliciet blijkt dat contractuele geschillen alleen gedekt zijn in de Benelux en in Duitsland. Van discriminatie is geen sprake. Het staat verzekeraar vrij bepaalde risico's uit te sluiten. De beperking is niet gerelateerd aan de persoon van de verzekerde, maar aan de geografische reikwijdte van de dekking. Op basis van het dossier kan de Commissie niet vaststellen dat sprake is geweest van een gedwongen overgang van de verzekering en ook niet dat Consument vragen heeft gesteld over de inhoud van de dekking van de nieuwe verzekering. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reacties van Consument van 25 juli 2018 en 4 september 2018;
- de aanvullende uitlating van Consument van 13 oktober 2018;
- de reactie van Verzekeraar van 25 oktober 2018; en
- de slotreactie van Consument van 5 november 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt voorts 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 een rechtsbijstandsverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadministreerd onder polisnummer [nummer]. De uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering is door Verzekeraar uitbesteed aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (hierna: de uitvoerder).
- 2.2 Op de verzekering zijn de voorwaarden RBU 06-2 van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Artikel 11

Het rechtsbijstandgebied, de bevoegde rechter en het toepasselijke recht

1. Alleen als de rechter van één van die landen bevoegd is en het recht van één van die landen van toepassing is, verleent de schaderegelaar rechtsbijstand in Europa en de landen rond de Middellandse Zee voor:

- c. geschillen die ontstaan uit sleep- en reparatieovereenkomsten die zijn gesloten voor een voertuig en/of vaartuig van de verzekerde;
- e. geschillen die ontstaan uit overeenkomsten die door de verzekerde zijn aangegaan in rechtstreeks verband met een (vakantie)reis.

2. In arbeidsrechtelijke, sociaalverzekeringsrechtelijke of contractuele geschillen verleent de schaderegelaar alleen rechtsbijstand in Nederland, Duitsland, België en Luxemburg, maar alleen als de rechter van een van die landen bevoegd is en het recht van een van die landen van toepassing is.

- 2.3 Consument heeft een geschil met een [Naam land] autodealer gemeld onder zijn rechtsbijstandsverzekering. Uit de dossierstukken blijkt over dit geschil het volgende:
 - Consument heeft op 21 augustus 2017 een voertuig gekocht bij een [Naam land] [automeerk] autodealer.
 - Op dit voertuig gold een garantie van twee jaren.
 - Bij de verkoop van het voertuig is medegedeeld dat het voertuig niet bij een ongeval betrokken is geweest.
 - Na de koop is gebleken dat het voertuig wél bij een ongeval betrokken is geweest én dat deze niet vakkundig gerepareerd is. De kosten om het voertuig alsnog deugdelijk te laten repareren bedragen EUR 1.600.
- 2.4 Verzekeraar heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen. Consument heeft getracht alsnog dekking te verkrijgen van Verzekeraar. Verzekeraar is bij zijn standpunt gebleven.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen. Op 11 januari 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert dekking te bieden onder de rechtsbijstandsverzekering die Consument heeft. Consument wenst dekking voor een geschil met een [Naam land] [automerkt] dealer in verband met een reparatie die niet goed is uitgevoerd aan het voertuig dat Consument in [Naam land] heeft aangeschaft.
- 3.2 Consument stelt dat de verzekering een beperktere dekking kent sinds de verzekering is omgezet in een naturaverzekering. Verzekeraar heeft Consument ten onrechte voorgehouden dat hij geen nadeel zou ondervinden van de omzetting van de verzekering.
- 3.3 De verzekering die Consument heeft, heet "Europees dekkende meest uitgebreide rechtsbijstandsverzekering." Verzekeraar stelt evenwel dat slechts dekking bestaat voor geschillen in de Benelux en Duitsland. De naam van het verzekeringsproduct is daarom misleidend. De Europese Unie bestaat uit 26 landen en Verzekeraar dekt er maar vier. Dat is nog geen 16%. Indien Consument rechtstreeks een verzekering bij de uitvoerder zou hebben afgesloten, zou er wel dekking voor het geschil zijn.
- 3.4 Consument klaagt voorts dat Verzekeraar het geschil als contractueel betitelt. Volgens Consument is dit niet juist. Het gaat volgens hem om een geschil "ontstaan uit sleep- en reparatieovereenkomsten". Het voertuig is niet goed gerepareerd en daarom heeft Consument een klacht. Consument verwijst naar artikel 11 lid 1 sub c van de voorwaarden met kenmerk RBU 06-2.

Consument stelt dat sprake is van een garantiecontract van twee jaren en dat, nu de dealer zich daar niet aan houdt, sprake is van handelen in strijd met een reparatieovereenkomst.
- 3.5 Mogelijk is de schade van Consument ook gedekt onder artikel 11 lid 1 sub e van dezelfde voorwaarden. Consument is namelijk met zijn dochter op vakantie naar [Naam land] gegaan en heeft het voertuig daar opgehaald.
- 3.6 Consument wijst er nog op dat hij zijn assurantietussenpersoon heeft laten zoeken naar een verzekering die wél Europees dekkend is en daarbij heeft hij ontdekt dat de schade onder de verzekeringsvoorwaarden van Verzekeraar per 1 januari 2018 wel gedekt is. Het gaat dan om de verzekeringen waarop de voorwaarden VP RB 2018-01 van toepassing zijn.

- 3.7 Consument benadrukt dat Verzekeraar in strijd handelt met de Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt. Volgens Consument handelt Verzekeraar in strijd met het discriminatieverbod, door te weigeren rechtsbijstand te verlenen voor het geschil in [Naam land], terwijl [Naam land] onderdeel is van de Europese Unie.
- 3.8 Consument wijst erop dat Verzekeraar diverse fusies en overnames heeft doorgemaakt en dat het personeel als gevolg daarvan gedwongen was nieuwe verzekeringen af te sluiten. Consument is daarbij niet expliciet gewezen op de beperking van de dekking op de rechtsbijstandsverzekering.

Na de interne reorganisatie is de echtgenote van Consument benaderd met de mededeling dat de verzekering niet gecontinueerd kon worden maar in haar toenmalig bedrijfsonderdeel kon worden ondergebracht. De echtgenote van Consument kreeg niet de mogelijkheid de oude verzekering te continueren.

Consument verwijt Verzekeraar dat de rechtsbijstandsverzekering is gepresenteerd als rechtsbijstandsverzekering met dienstverlening uitgevoerd door een uitvoerder, zonder dat Verzekeraar uitdrukkelijk heeft vermeld dat het gaat om een beperkt product. Als Consument de verzekering rechtstreeks bij deze uitvoerder zou hebben afgesloten, was dit goedkoper geweest en was de dekking uitgebreider geweest. Er is sprake van misleiding.

- 3.9 Het voertuig moet voor een bedrag van EUR 1.600 gerepareerd worden. Deze reparatiekosten wenst Consument te verhalen op de [Naam land] autodealer. Consument verlangt dat DAS ervoor zorgdraagt dat Consument daarvoor rechtsbijstand krijgt van uitvoerder, onder de verzekering.

Verweer

- 3.10 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de klacht van Consument, stellende dat:
- hij de verzekeringsvoorwaarden niet tussentijds heeft gewijzigd, maar dat de echtgenote van Consument per 1 maart 2009 de oude verzekering heeft opgezegd en een nieuwe verzekering heeft afgesloten. Onder de verzekering tot 1 maart 2009 bestond dekking voor contractuele geschillen in Europese landen (voorwaarden met kenmerk RFP 021, in artikel 8.2).
 - de echtgenote van Consument er bij het oversluiten van de verzekering op is gewezen dat voor de nieuwe verzekering andere voorwaarden golden dan voor de oude verzekering. De nieuwe voorwaarden zijn ook verstrekt.
 - Het geschil dat Consument heeft met de dealer in [Naam land], is een geschil van contractuele aard. Het geschil gaat over de aankoop van het voertuig. De dealer heeft bij de verkoop van het voertuig informatie verschaft, die niet juist blijkt te zijn.

Van een geschil uit een sleep- en reparatieovereenkomst is geen sprake. Het beroep van Consument op artikel 11 lid 1 sub c gaat niet op.

- Op grond van de toepasselijke voorwaarden RBU 06-2 bestaat geen dekking voor contractuele geschillen in [Naam land].
- De voorwaarden VP RB 2018-01 zijn ingegaan ná ontstaan van het geschil met de dealer. De voorwaarden zijn daarom niet van toepassing op dit geschil.
- De door Consument aangehaalde Europese richtlijn geen consequenties heeft voor de onderhavige situatie. Verzekeraar behoudt de mogelijkheid de inhoud van de eigen verzekeringsvoorwaarden vast te stellen. Overigens zijn financiële diensten (zoals verzekeringen) van de werking van deze richtlijn uitgesloten.

3.11 Verzekeraar benadrukt dat Verzekeraar en de bank eigen producten en verzekeringsvoorwaarden hebben met een eigen personeelskorting. In de e-mail van 1 maart 2009 noemt de medewerker van Verzekeraar niet het argument dat de verzekeringen niet gecontinueerd konden worden bij de bank. Integendeel, de pakketkorting is blijkens deze e-mail de reden van de omzetting. De echtgenote van Consument werkte tot 1 februari 2007 bij de bank en vanaf die datum bij Verzekeraar. De wisseling van de verzekering valt niet samen met dit moment. Het verzekeringspakket met korting bij de bank bleef doorlopen tot de opzegging van de echtgenote van Consument in 2009.

Consument had het verzekeringspakket via de bank kunnen continueren met de bijbehorende personeelskorting. Van een gedwongen wisseling van het verzekeringspakket was geen sprake. De echtgenote van Consument heeft zelf gekozen voor het nieuwe verzekeringspakket bij Verzekeraar, vanwege een grote pakketkorting bij Verzekeraar.

3.12 Verzekeraar concludeert dat Consument geen recht heeft op dekking onder de onderhavige omstandigheden en verzoekt de Commissie de klacht van Consument ongegrond te verklaren.

4. Beoordeling

4.1 Consument stelt dat hij recht heeft op dekking onder de rechtsbijstandsverzekering die hij bij Verzekeraar heeft afgesloten. De Commissie beoordeelt de klacht van Consument ter zake in het licht van de overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden, alsmede op basis van de relevante wetgeving en jurisprudentie. Omwille van de helderheid bespreekt de Commissie de diverse argumenten van Consument in het hiernavolgende afzonderlijk van elkaar.

Dekking op grond van artikel 11 lid 1 sub c

- 4.2 Consument stelt dat er dekking is voor het geschil met de [Naam land] autodealer op grond van artikel 11 lid 1 sub c van de voorwaarden met kenmerk RBU 06-2. Het gaat om een geschil “ontstaan uit sleep- en reparatieovereenkomsten”. Het voertuig is niet goed gerepareerd en daarom heeft Consument een klacht.
- 4.3 De Commissie volgt Consument niet in deze redenering. Het geschil met de [Naam land] autodealer vindt niet zijn *oorsprong* in een reparatieovereenkomst. Het geschil is ontstaan uit een koopovereenkomst. De [Naam land] autodealer handelt in strijd met die overeenkomst door niet te leveren wat partijen zijn overeengekomen. De autodealer heeft Consument een voertuig geleverd waarvan hij zei dat het niet bij een ongeval betrokken was geweest, terwijl gebleken is dat dit niet correct is én dat gebleken is dat het voertuig naar aanleiding van die aanrijding niet vakkundig gerepareerd is. Dit alles betekent niet dat het geschil zijn *oorsprong* vindt in een reparatieovereenkomst. Het gaat om de koop van het voertuig en de uitlatingen die in het kader van die koop door de dealer zijn gedaan. Op deze grondslag heeft Consument geen recht op dekking onder de verzekering.

Dekking op grond van artikel 11 lid 1 sub e

- 4.4 Consument stelt tevens dat dekking bestaat voor het geschil op grond van artikel 11 lid 1 sub e van de voorwaarden met kenmerk RBU 06-2. Consument benadrukt daarbij dat hij met zijn dochter op vakantie is gegaan naar [Naam land] en het voertuig daar heeft opgehaald.
- 4.5 Ook op deze grondslag bestaat geen dekking voor het geschil tussen Consument en de [Naam land] autodealer. De koopovereenkomst van het voertuig is immers niet aangegaan in rechtstreeks verband met de vakantiereis.

Misleiding

- 4.6 Consument stelt dat hij misleid is over de inhoud van het product. Consument stelt dat het product omschreven is als “Europees dekkende meest uitgebreide rechtsbijstandsverzekering”, terwijl blijkt dat slechts dekking bestaat voor geschillen in de Benelux en Duitsland. Bovendien is de verzekering met de voorwaarden vanaf 1 januari 2018 wél Europees dekkend.
- 4.7 Hoewel de Commissie in het dossier geen stukken heeft aangetroffen waaruit blijkt dat de verzekering omschreven wordt, zoals Consument stelt, gaat de Commissie in op dit onderdeel van de klacht van Consument. De Commissie stelt op basis van de toepasselijke voorwaarden vast dat voor geschillen genoemd in artikel 11 lid 1 van de voorwaarden rechtsbijstand bestaat voor Europa en de landen rondom de Middellandse zee.

Voor de geschillen genoemd in artikel 11 lid 2 van de voorwaarden heeft Verzekeraar deze dekking beperkt tot de Benelux en Duitsland. Consument wist dit, althans had dit kunnen weten op basis van de voorwaarden, zodat van misleiding geen sprake is.

Discriminatieverbod

- 4.8 Consument stelt dat Verzekeraar in strijd handelt met de Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt. Verzekeraar handelt in strijd met dit discriminatieverbod door te weigeren rechtsbijstand te verlenen voor een geschil in [Naam land], hoewel [Naam land] onderdeel is van de Europese Unie.
- 4.9 De Commissie volgt Consument niet in deze stelling. In de eerste plaats is van belang dat de Richtlijn niet van toepassing is op dit geschil, nu deze geen rechtstreekse werking kent in de verhouding tussen Consument en Verzekeraar. Desalniettemin zal de Commissie ingaan op het discriminatie-argument van Consument in het licht van de vraag of het beroep van Verzekeraar op dit artikel naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.10 Met het relevante artikel in de verzekeringsvoorwaarden heeft Verzekeraar voor dit specifieke type geschil de grenzen bepaald waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Dat staat Verzekeraar in beginsel vrij (HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326 r.o. 3.4.2). De bepaling is niet discriminatoir. Het maken van onderscheid is niet gelijk aan discrimineren. Voor discriminatie is nodig dat het gemaakte onderscheid onrechtvaardig is.

Van een onrechtvaardig onderscheid is in dezen geen sprake nu de beperking van de dekking niet gerelateerd is aan de persoon van de verzekerde (de vraag wie de verzekering kan afsluiten), maar aan de geografische reikwijdte van dekking (de omvang van de dekking). Verzekeraar is niet gehouden onbeperkt dekking te verlenen. Het is hem toegestaan bepaalde risico's uit te sluiten. Een reden voor een dergelijke afbakening kan zijn dat Verzekeraar niet kan inschatten welke risico's hij loopt in de verschillende landen, zodat het daarop afstemmen van de premie niet praktisch en kostbaar is. Zie ook uitspraak 2018-679 van de Geschillencommissie.

De omzetting van de verzekering

- 4.11 Consument stelt dat de onderhavige verzekering een beperktere dekking kent dan de verzekering die Consument en zijn echtgenote voorheen hadden. Consument stelt dat de omzetting van de verzekering te wijten is aan Verzekeraar (fusies en overnames, gedwongen overgang van verzekeringspakket) en dat Verzekeraar hem had moeten wijzen op het verschil in dekking.

- 4.12 Op basis van de informatie in het dossier kan de Commissie niet vaststellen dat sprake is geweest van een gedwongen overstap van Consument van de ene verzekering naar de andere.

In de e-mail van een medewerker van Verzekeraar aan de echtgenote van Consument van 28 januari 2009 is het volgende vermeld over het sluiten van de nieuwe verzekeringen:

“Om voor de maximale pakketkorting van 12% in aanmerking te komen moeten alle verzekeringen in het voordeelpakket worden opgenomen. Deze pakketten zijn echter niet zonder meer samen te voegen omdat de Fortisbank andere voorwaarden en korting heeft op personeelsproducten. De verzekeringen zullen dan opnieuw afgesloten moeten worden [...] en per gelijke datum opgezegd moeten worden bij de Fortisbank. (Tip: bereken wel even via onze site of je dan inderdaad voordeliger uit bent).”

De inhoud van deze e-mail duidt erop dat de echtgenote van Consument een keuze had. Zij had op dat moment (twee jaar nadat zij bij Verzekeraar in dienst was getreden) de verzekeringen kennelijk nog bij de bank. De reden die genoemd wordt voor oversluiting is de pakketkorting bij Verzekeraar. Van een gedwongen beëindiging blijkt niet. Integendeel, aan de echtgenote van Consument wordt de tip meegegeven te berekenen of zij met oversluiting daadwerkelijk voordeliger uit is.

In de e-mail van de echtgenote van Consument van 3 maart 2009 vraagt zij vervolgens de verzekeringen via de bank te beëindigen. De nieuwe verzekeringen waren op dat moment kennelijk al afgesloten. De echtgenote van Consument noemt als reden dat zij “alweer enige tijd werkzaam” is bij Verzekeraar. Van een gedwongen overgang blijkt ook in deze e-mail niet.

Andere informatie over de aanleiding heeft Consument niet overgelegd. Ook de stelling van Verzekeraar dat de overgang van de verzekering plaatsvond eerst twee jaar nadat de echtgenote van Consument bij Verzekeraar in dienst is getreden, heeft Consument niet weersproken.

- 4.13 Nu de Commissie niet kan vaststellen dat sprake is van een gedwongen overgang, gaat de Commissie er bij haar beoordeling van uit dat sprake is geweest van een eigen keuze de oude verzekering op te zeggen en de nieuwe verzekering af te sluiten. Consument had op basis van de voorwaarden behorende bij de nieuwe verzekering kunnen vaststellen wat de inhoud was van de dekking van deze nieuwe verzekering. Indien dit niet voldeed aan de verwachtingen van Consument en/of indien Consument niet tevreden was met die inhoud, had het op dat moment op zijn weg gelegen daarover vragen te stellen bij Verzekeraar. Gesteld noch gebleken is dat Consument dit heeft gedaan.

4.14 Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Verzekeraar hem had moeten wijzen op andere (elders) beschikbare verzekeringen met een andere/uitgebreidere dekking en/of tegen een lager tarief, merkt de Commissie op dat een dergelijke verplichting niet op Verzekeraar rust. De Commissie verwijst in dat kader naar haar eerdere uitspraken 2017-259, 2018-087 en 2018-654.

Conclusie

4.15 De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt. Van een gedwongen wisseling van de verzekering is de Commissie niet gebleken, zodat de Commissie het ervoor houdt dat Consument zelf gekozen heeft haar oude verzekering te beëindigen en een nieuwe af te sluiten. Op basis van de onderhavige overeenkomst is Verzekeraar niet gehouden dekking te verlenen. Consument wist dit, althans had dit kunnen weten, op basis van de voorwaarden behorende bij de overeenkomst.

5. 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.