

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-793
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Minimaal belang van € 175,-. Mocht Verzekeraar dekking afwijzen met het argument dat het belang in het geschil lager was dan het minimum van € 175,-? De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar na de aanvullende informatie van Consument met hem contact had moeten opnemen teneinde de omvang van het geschil en het financiële belang van Consument te beoordelen. Consument heeft aannemelijk gemaakt dat het belang van het geschil hoger was dan € 175,-. Zijn klacht is daarom gegrond. De schade die hij stelt te hebben geleden is niet aannemelijk gemaakt, zodat de vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument van 5 februari 2018;
- de brief van Consument van 17 februari 2018;
- de brief van Verzekeraar van 23 april 2018;
- de brief van Consument van 26 april 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 18 juli 2018;
- de repliek van Consument van 25 augustus 2018;
- de dupliek van Verzekeraar van 8 oktober 2018;
- de brief van Consument van 15 december 2018 de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 heeft een rechtsbijstandverzekering bij Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. (onder de handelsnaam OHRA Schadeverzekeringen). De verzekering wordt uitgevoerd door Verzekeraar. Onder de verzekering is onder meer de rubriek 'Consument en Wonen' meeverzekerd. In het dekkingsoverzicht staat dat voor conflicten die ontstaan als de verzekerde als consument goederen of diensten aanschaf dekking bestaat indien het belang minimaal € 175,- is.
- 2.2 Bij brief van 24 oktober 2017 heeft Consument een beroep op zijn verzekering gedaan voor een geschil met [Telefoonprovider]. Consument had met [Telefoonprovider] een tweejarig contract voor mobiele telefonie. Omdat de maandrekeningen van € 20,50 het overeengekomen maandbedrag van € 17,66 overschreden heeft Consument het contract opgezegd. Hiervoor is twee keer een afkoopsom in rekening gebracht. Consument verschilt met [Telefoonprovider] van mening over de bij hem in rekening gebrachte afkoopsommen en het te hoge in rekening gebrachte maandbedrag. Consument heeft Verzekeraar onder meer om een inschatting van de zaak gevraagd en verzocht [Telefoonprovider] een brief te sturen.
- 2.3 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 26 oktober 2017 meegedeeld dat geen recht op dekking bestaat omdat het belang van de zaak van Consument € 141,33 is. Dit is de door [Telefoonprovider] gevorderde schadevergoeding en de door Consument gestelde onverschuldigde betaling. Verzekeraar heeft Consument in die brief wel eenmalig geadviseerd.
- 2.4 Consument heeft in zijn brief van 29 oktober 2017 aan Verzekeraar nog een aantal vragen gesteld. Over het belang van het geschil schrijft hij:

“U stelt in uw brief dat mijn belang 141,33 euro is. Hoe komt u daarbij? In ieder geval zie ik voorlopig mijn belang in deze zaak op al datgene wat door [Telefoonprovider] boven de 211,92 euro in de periode sept 2016-aug 2017 bij mij in rekening is gebracht en dat is meer dan 175,- euro.”
- 2.5 Verzekeraar heeft bij brief van 3 november 2017 onder meer geantwoord dat het belang in de zaak is opgebouwd uit de twee boetes en 12 x € 2,85. Dat is een bedrag van € 141,33 en dit is de hoofdsom in het geschil tussen Consument en [Telefoonprovider]. Het bedrag van € 2,85 is het verschil per maand tussen het bedrag dat Consument stelt met [Telefoonprovider] te zijn overeengekomen en wat bij hem in rekening is gebracht.

Verzekeraar heeft ook, in antwoord op de vraag van Consument, de gegevens van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten verstrekt.

- 2.6 Consument heeft bij brief van 13 november 2017 een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Bij brief van 25 november 2017 aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten heeft Consument een klacht toegevoegd. Deze klacht heeft betrekking op duo-kaart van [Telefoonprovider] die niet naar behoren functioneerde.
- 2.7 Per e-mail van 8 december 2017 heeft [Telefoonprovider] Consument meegedeeld dat zij bereid is “op basis van kosten-baten” een schikkingsvoorstel te doen en Consument een bedrag van € 250,-, inclusief de € 50,- euro voor het aanhangig maken van de klacht-procedure, te betalen “ter oplossing van [zijn] klacht”.
- 2.8 Bij brief van 19 december 2017 heeft Consument [Telefoonprovider] meegedeeld dat hij als gevolg van de niet functionerende duo-kaart nog een niet vergoede schade heeft van € 167,-, met het verzoek deze te vergoeden. [Telefoonprovider] heeft dit verzoek afgewezen.
- 2.9 Bij brief van diezelfde datum heeft Consument Verzekeraar geïnformeerd over de uitkomst van de procedure bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Consument is van mening dat de schade € 167,- hoger is dan € 250,-. Consument heeft Verzekeraar verzocht het inschrijfgeld van € 50,- bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten te vergoeden en vergoeding van (een gedeelte van) het bedrag van € 167,-. Verzekeraar heeft in zijn brief van 3 januari 2018 laten weten dat hij geen aanleiding ziet zijn standpunt te herzien.
- 2.10 Consument heeft hierop bij brief van 5 januari 2018 gereageerd en daarin onder verwijzing naar de schikking die hij met [Telefoonprovider] heeft getroffen meegedeeld dat het belang in zijn zaak een bedrag van € 417,- was, en dus hoger dan € 175,-.
- 2.11 Verzekeraar heeft Consument gevraagd om stukken toe te zenden die zijn stelling dat het belang hoger is dan € 175,- onderbouwen.
- 2.12 Consument heeft bij brief met bijlagen van 3 februari 2018 een klacht bij Kifid ingediend.
- 2.13 Consument heeft Verzekeraar bij brief van 13 april 2018 twee mogelijkheden voorgesteld: Verzekeraar vergoedt Consument zijn schade als gevolg van “werkweigering door Verzekeraar” van € 167,- of partijen accepteren de beslissing van de Geschillencommissie van Kifid. Verzekeraar heeft daarop laten weten dat nu de klacht bij Kifid is ingediend, geen ruimte voor een minnelijke regeling bestaat.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 167,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Het geschil waarin Consument rechtsbijstand heeft gevraagd, heeft een financieel belang van € 367,-. Dit is het bedrag dat Consument in de periode 1 september 2016 tot en met 15 september 2017 om diverse redenen teveel heeft betaald aan [Telefoonprovider]. Het belang is dus groter dan € 175,-.
- Consument heeft het geschil gemeld toen hij onterechte incasso's van [Telefoonprovider] ontving. Hij was niet bekend met de grens van € 175,-. In de brief van 24 oktober 2017 wordt een belang genoemd dat lager is dan € 175,- maar op dat moment had hij het financiële belang nog niet volledig in beeld. Gelet op de incasso's waarmee Consument werd geconfronteerd, had Verzekeraar geen rechtsbijstand kunnen weigeren. Consument had van Verzekeraar verwacht dat hij samen met Consument de omvang van het geschil nader zou beoordelen, dan was snel gebleken dat het belang hoger was dan € 175,-. In ieder geval is de brief van 29 oktober 2017 voldoende duidelijk en had Verzekeraar op basis daarvan het geschil in behandeling moeten nemen.
- Consument heeft de kwestie zelf bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten aangemeld. Vervolgens bleek snel dat de rekeningen van [Telefoonprovider] niet klopten en de incasso's niet terecht waren. Consument was € 206,40 verschuldigd en had dus € 269,22 teveel betaald. [Telefoonprovider] heeft een bedrag van € 250,- aangeboden. Dit bedrag had niet betrekking op de kwestie met de duo-kaart. Consument kreeg het advies zich in dat geschil door een advocaat te laten bijstaan. Consument wenste zonder rechtsbijstand niet naar een zitting te gaan. Consument heeft daarom het bedrag van € 250,- geaccepteerd. Reeds uit dat bedrag blijkt dat het belang in het geschil hoger was dan € 175,-.
- Verzekeraar heeft ten onrechte geweigerd rechtsbijstand te verlenen. Indien Verzekeraar Consument na melding van de zaak direct adequaat had geholpen was daarbij ook het probleem met de duo-kaart aan de orde gekomen. Dit geschil zou dan eveneens, met adequate rechtshulp, aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten zijn voorgelegd zodat ook hiervoor een vergoeding zou zijn verkregen. De niet vergoede schade vordert Consument van Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument was een contract met [Telefoonprovider] aangegaan. Volgens hem was het overeengekomen maandbedrag € 17,66. Op grond van het contract was hij € 20,51 verschuldigd. Het verschil was € 2,85 per maand. Consument stelt dat hij 12 x € 2,85 teveel heeft betaald, dat is een bedrag van € 34,20. Omdat Consument het contract voortijdig beëindigde, bracht [Telefoonprovider] bracht twee keer een afkoopsom in rekening, € 59,47 en € 47,66. Consument schreef in de brief van 24 oktober 2017 dat hij de 'eerste afkoopsom' betwist. De vordering van Consument op [Telefoonprovider] was dus (€ 34,20 + € 59,47 =) € 93,67. Het belang is lager dan het minimum van € 175,-.
- [Telefoonprovider] heeft op grond van een kosten-baten afweging een voorstel gedaan maar geen aansprakelijkheid erkend. Het bedrag zegt niets over het financiële belang dat in het geschil met [Telefoonprovider] aan de orde was. Voor procedures bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten is vertegenwoordiging niet nodig of vereist. Consument heeft niet onderbouwd dat hij de zaak met bijstand van Verzekeraar wel zou hebben gewonnen.
- Consument had het geschil over de duo-kaart pas bij brief van 19 december 2017, na afloop van de procedure bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten bij Verzekeraar gemeld. Indien hij daarvoor rechtsbijstand had gewenst, had hij Verzekeraar hierover moeten informeren zodat Verzekeraar de dekking opnieuw kon beoordelen. Consument had het probleem met de duo-kaart bij brief van 25 november 2017 bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten gemeld zodat deze klacht deel uitmaakte van de eerdere discussie met [Telefoonprovider]. Gelet op de reactie van [Telefoonprovider] op het verzoek om aanvullende schadevergoeding aan Consument, beschouwde [Telefoonprovider] alle klachten met de schikking als afgewikkeld.
- Uit de door Consument meegestuurde stukken blijkt dat hij zowel van [Telefoonprovider] als van de Geschillencommissie Telecommunicatie het bedrag van € 50,- voor de klachtprocedure, vergoed heeft gekregen.
- Verzekeraar betwist dat Consument schade heeft geleden door het afwijzend dekkingsstandpunt en betwist ook de omvang van de schade.

4. Beoordeling

- 4.1 In de eerste plaats is aan de orde de vraag of Verzekeraar het geschil van Consument in behandeling had moeten nemen en of Verzekeraar zich erop kon beroepen dat het belang in het geschil tussen Consument en [Telefoonprovider] lager was dan het minimum van € 175,-.
- 4.2 De Commissie acht de reactie van Verzekeraar op de brief van Consument van 24 oktober 2017 waarin hij het geschil meldt, niet onbegrijpelijk.

De in die brief genoemde bedragen overstijgen het bedrag van € 175,- niet. Consument heeft in reactie op de afwijzing van de dekking bij brief van 29 oktober 2017 een nadere toelichting gegeven. Deze brief had naar het oordeel van de Commissie voor Verzekeraar aanleiding moeten zijn om met Consument contact op te nemen teneinde de omvang van het geschil en het financiële belang van Consument te beoordelen.

- 4.3 Consument heeft in de procedure bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten een schikking getroffen voor een bedrag van € 250,-. Daarmee staat voor de Commissie vast dat het belang van Consument in het geschil met [Telefoonprovider] hoger was dan € 175 nu het niet denkbaar is dat een schikking wordt getroffen voor € 250,- indien evident is dat de schade van Consument lager is dan dat bedrag.
- 4.4 De Commissie oordeelt op grond van het bovenstaande dat de klacht van Consument gegrond is. De Commissie zal zich nu buigen over de vordering van Consument.
- 4.5 De vraag die daarmee aan de orde is, is of Consument schade heeft geleden doordat Verzekeraar ten onrechte het verzoek om dekking heeft afgewezen. Consument stelt dat hij met de rechtsbijstand van Verzekeraar € 167,- meer zou hebben ontvangen. Consument vordert dit bedrag van Verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat indien hij in de procedure bij de Geschillencommissie Telecommunicatie zou zijn bijgestaan door Verzekeraar, hij een hoger bedrag zou hebben ontvangen. De Commissie wijst de vordering tot vergoeding van het bedrag van € 167,- daarom af.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Consument gegrond en wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.