

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-205 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan SRK Rechtsbijstand, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Rechtshulpverlener.
Datum uitspraak : 22 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft drie geschillen ter behandeling voorgelegd aan de Rechtshulpverlener. De laatste biedt geen dekking voor twee van deze geschillen, omdat de gebeurtenis voor ingangsdatum van de verzekering plaatsvond. Of het derde geschil onder de dekking valt, moet worden beoordeeld op basis van nog te ontvangen informatie van Consument. De Commissie oordeelt dat twee van de drie geschillen niet onvoorzienbaar waren (7:925BW) en dat daarmee Rechtshulpverlener de behandeling op goede gronden heeft kunnen stopzetten. Nu in de procedure meer informatie is ontvangen over het derde geschil is het aan de Rechtshulpverlener om opnieuw te beoordelen of zij dekking verlenen voor dit laatste aangemelde geschil. De vordering van Consument is ongegrond.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de repliek van Consument en de dupliek van Rechtshulpverlener. Beide partijen hebben ingestemd met bindend advies.
- 1.2 De zaak is op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Aan deze beslissing is een bijlage gehecht waarin de relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden en de wet zijn vermeld.

2. Inleiding

Waar gaat het om?

- 2.1 Consument doet een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering voor drie geschillen.

Rechtshulpverlener zet de behandeling van het eerste en derde gemelde geschil stop, omdat de gebeurtenis, die ten grondslag ligt, aan het geschil zou zijn ontstaan vóór ingangsdatum.

Ten aanzien van het tweede geschil verzoekt de Rechtshulpverlener extra informatie om na te gaan of dit geschil wel behandeld kan worden.

Consument is het oneens met het ingenomen standpunt van Rechtshulpverlener. Hij is van mening dat de gebeurtenis zich heeft voorgedaan binnen de looptijd van de verzekering. Hij vordert een bedrag van € 7.500,- om zijn zaken buiten Rechtshulpverlener voort te zetten bij een door hem gekozen advocaat.

Wat is er gebeurd?

- 2.2 Op 1 maart 2018 heeft Consument een rechtsbijstandsverzekering afgesloten bij Verzekeraar. Op 18 maart 2018 meldt Consument een geschil tussen hem en zijn verhuurder over de misleiding van de inhoud van een overeenkomst, genaamd de allonge, en de daaraan verbonden afspraak om geen servicekosten te hoeven betalen (hierna: Geschil 1). Op 15 april 2018 meldt Consument een geschil tussen hem en zijn verhuurder over het gebruik van een sleutel/tag (hierna: Geschil 2). En op 17 mei 2018 meldt Consument een geschil tussen hem en zijn verhuurder over de handhaving van het onjuist gebruikmaken van de galerijen (hierna: Geschil 3).
- 2.3 Rechtshulpverlener heeft de behandeling van Geschil 1 en 3 na een korte behandeling stopgezet, omdat de 'gebeurtenis' zou zijn ontstaan vóór de ingangsdatum van de verzekering en daarmee de geschillen volgens Rechtshulpverlener te voorzien waren geweest en voortvloeiden uit eerdere gebeurtenissen. Op grond van de Voorwaarden en artikel 7:925 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) bestaat er dan geen recht op dekking. Daarnaast stelt Rechtshulpverlener dat Consument Rechtshulpverlener bij de acceptatievragen onjuist en/of onvoldoende heeft geïnformeerd over het intreden van de 'gebeurtenissen'. Voor de verdere behandeling van Geschil 2 is Consument gevraagd meer informatie te sturen om na te gaan of dit geschil wel onder de dekking valt van de polisvoorwaarden.
- 2.4 Consument is het oneens met het standpunt van Rechtshulpverlener. De 'gebeurtenissen' van de geschillen zijn allen ná de ingangsdatum van de verzekering ingetreden. Daarnaast heeft een medewerker van Verzekeraar telefonisch de toezegging gedaan dat er dekking verleend zou worden. Consument spreekt ook zijn ongenoegen uit over de hem toegezonden brief van 30 mei 2018 waarin is uitgelegd wat de reden was om de aangemelde geschillen stop te zetten. En tot slot heeft Rechtshulpverlener informatie gedeeld met een wederpartij ondanks toezeggingen dat dit niet zou gebeuren.

- 2.5 Consument ziet graag dat hij de gemelde geschillen op kosten van Rechtshulpverlener kan voortzetten met behulp van een door hem gekozen advocaat. Hij vordert hiervoor een vergoeding van ongeveer € 7.500,-.

3. Beoordeling

- 3.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of er dekking bestaat voor de drie aangemelde geschillen die Consument heeft tegen zijn verhuurder. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend voor Geschil 1 en 3. Voor Geschil 2 oordeelt de Commissie dat de dekkingsvraag opnieuw moet worden beoordeeld. Hieronder legt de Commissie uit waarom.

De maatstaf

- 3.2 In de overeengekomen Voorwaarden is in artikel 4 en artikel 10 opgenomen dat Consument een beroep kan doen op de verzekering als Consument betrokken is of denkt te worden bij een gebeurtenis die aanleiding is voor een juridisch conflict. De gebeurtenis moet onverwacht zijn en plaatsvinden binnen de looptijd van de verzekering. Bij meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen wordt er gekeken naar de eerste gebeurtenis van de reeks.

Uit artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek (BW), vloeit voort dat de behoefte aan rechtsbijstand onzeker moest zijn ten tijde van het sluiten van de overeenkomst om aanspraak te kunnen maken op de verzekering.

Heeft Consument dekking op zijn rechtsbijstandverzekering?

- 3.3 Hoewel de geschillen 1 en 3 zijn gemeld na de ingangsdatum van de verzekering, blijkt uit de overlegde stukken dat Consument al vóór ingangsdatum met zijn verhuurder in verband met deze geschillen discussieerde en conflicten had.

Zo is Consument ten aanzien van geschil 1 in 2014 en 2015 reeds gemaild door de verhuurder over de onderliggende afspraken tussen hem en de verhuurder. Consument is in ieder geval eind 2017 erover geïnformeerd dat die afspraken tussen de verhuurder en Consument waren komen te vervallen, omdat Consument zich niet aan de gemaakte afspraken had gehouden. Weliswaar stelt Consument dat zijn Geschil 1 is ontstaan nadat hij, na ingangsdatum van zijn verzekering, de e-mail met de afspraken uit 2014 en 2015 had gevonden en daarmee bleek te zijn misleid, maar desondanks moet naar oordeel van de Commissie gesteld worden dat hij in 2014, 2015 dan wel het laatst eind 2017 op de hoogte was van de conflictsituatie. Aan het conflict over de servicekosten was in het verleden een eind gemaakt onder de voorwaarde dat Consument niet opnieuw met de verhuurder in conflict zou komen.

Aan deze voorwaarde is niet voldaan, waarmee het oude conflict herleefde. Gegeven die omstandigheden kan niet worden gesteld dat een juridisch conflict tussen de verhuurder en Consument onvoorzien was op het moment dat Consument aanspraak kreeg op de verzekering.

Ten aanzien van geschil 3 blijkt dat Consument, in een hoorzitting bij de Klachten Advies Commissie in februari 2018, dezelfde gebeurtenis aan de orde brengt die Consument bij de Rechtshulpverlener op 17 mei 2018 meldt. Ook voor dit geschil kan daarom niet worden gesteld dat een juridisch conflict tussen verhuurder en Consument onvoorzien was op 1 maart 2018, de ingangsdatum van de verzekering.

Rechtshulpverlener heeft na de ontvangst van de benodigde informatie van Consument op goede gronden (alsnog) geen dekking verleend voor geschil 1 en 3.

- 3.4 Voor geschil 2 heeft Rechtshulpverlener om extra informatie verzocht van Consument en die ontvangen op 24 november 2018. Het is aan de Rechtshulpverlener om na te gaan of onder de verzekering nog dekking moet worden verleend voor de behandeling van dit geschil. De Commissie laat dit geschil daarmee buiten de beoordeling.

Is sprake van een toezegging van de dekking?

- 3.5 Nadat hiervoor bleek dat Rechtshulpverlener voor geschil 1 en 3 terecht geen dekking verleend is, moet nog worden bekeken of Verzekeraar Consument toch een toezegging heeft gedaan deze geschillen in behandeling te nemen. Deze stelling van Consument is weersproken door Verzekeraar. Ook deze vraag beantwoordt de Commissie voor dit dossier ontkennend.

Hoewel er tussen Verzekeraar en Consument een telefoongesprek is geweest op 7 mei 2018, blijkt uit geen van de verstrekte documenten dat door de Verzekeraar een bindende toezegging is gedaan ten aanzien van de dekking op de verzekering voor de geschillen 1 en 3.

Rechtshulpverlener is uitvoerder van de verzekering voor Verzekeraar. Uitspraken over de dekking zijn in het algemeen voorbehouden aan Rechtshulpverlener. Niet is gebleken dat hierop in dit geval een uitzondering geldt. Rechtshulpverlener heeft desondanks voor Consument informatie ingewonnen bij Verzekeraar over dit telefoongesprek. Hoewel onduidelijk blijft wat er met de opname van het betreffende gesprek is gebeurd, is door Rechtshulpverlener bij de betreffende medewerker gevraagd waarover is gesproken. De medewerker verklaarde geen toezeggingen te hebben gedaan.

Daarnaast blijkt uit de verstrekte e-mail van Consument aan Rechtsbijstandverlener van 8 mei 2018 ook niets van een dekkingstoezegging over zaken waarvan de gebeurtenis vóór de ingangsdatum heeft plaatsgevonden. Consument schrijft:

'(...) Ook heb ik hier contact over gehad met Nationale Nederlanden en die begrijpen ook niet waarom SRK er alles aan doet om de claim af te wijzen, mede omdat ik gewoon verzekerd ben en Nationale Nederlanden betaald (...).'

De brief van 30 mei 2018 aan Consument en de gedane toezeggingen aan de wederpartij

3.6 De brief van 30 mei 2018 aan Consument is een afwijzingsbrief waarin Rechtshulpverlener uitlegt hoe de afwijzing tot stand is gekomen. Hoewel Consument stelt dat er sprake is van 'grote woorden, aannames, bedreigingen en zware beschuldigingen' kan de Commissie deze zienswijze van Consument niet delen. Tussen partijen is mogelijk sprake geweest van een miscommunicatie. Dit brengt echter niet mee dat de inhoud van de brief van 30 mei 2018 leidt tot een andere beoordeling van deze klacht. De Commissie laat deze grief dan ook buiten beschouwing.

3.7 Ten aanzien van de gedane toezegging aan de wederpartij, geldt het volgende. Rechtshulpverlener heeft Consument in een e-mail van 25 mei 2018 erover geïnformeerd dat richting de tegenpartij geen mededelingen worden gedaan. De behandelaar van het dossier heeft op 7 juni 2018 de wederpartij laten weten dat zij zich aan de zaak heeft onttrokken. De Commissie begrijpt dit zo, dat ook hier sprake is van een misverstand. Waar de Verzekeraar bedoeld heeft te zeggen dat er geen inhoudelijke mededelingen worden gedaan richting de tegenpartij, heeft Consument kennelijk, maar zonder goede grond, begrepen dat er geen enkele mededeling zou worden gedaan richting wederpartij. Hoewel de Commissie zich kan indenken dat Consument de toezegging op deze wijze heeft opgevat, wordt de beoordeling van de Commissie niet anders.

4. Beslissing

De Commissie 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.

Boek 7. Bijzondere overeenkomsten
Titel 17. Verzekering
Afdeling 1. Algemene bepalingen

Artikel 925

1.

Verzekering is een overeenkomst waarbij de ene partij, de verzekeraar, zich tegen het genot van premie jegens haar wederpartij, de verzekeringnemer, verbindt tot het doen van een of meer uitkeringen, en bij het sluiten der overeenkomst voor partijen geen zekerheid bestaat, dat, wanneer of tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan, of ook hoe lang de overeengekomen premiebetaling zal duren. Zij is hetzij schadeverzekering, hetzij sommenverzekering.

2.

Persoonsverzekering is de verzekering welke het leven of de gezondheid van een mens betreft.

Artikel 4 en 10 uit de voorwaarden PP 1200-05:

4 Wat is verzekerd?

U kunt een beroep doen op deze verzekering als u betrokken bent (geweest) of binnenkort betrokken denkt te worden bij een gebeurtenis die aanleiding is voor een juridisch conflict. Het gaat dan om een gebeurtenis waarbij een of meer andere partijen betrokken waren. Op het eerste moment dat blijkt dat u tegengestelde belangen heeft, is er sprake van een conflict.

(...)

10 Welke voorwaarden gelden er voor deze verzekering?

- U kunt alleen een beroep doen op deze verzekering als uw zaak voldoet aan alle volgende voorwaarden:
- De gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict, heeft tijdens de looptijd van de verzekering plaatsgevonden. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan gaan we uit van het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks.
- U bent onverwacht geconfronteerd met de gebeurtenis en het conflict. U had deze bij het afsluiten van de verzekering niet kunnen zien aankomen.
- Er is geen twijfel of er sprake is van een juridisch conflict. Als SRK dit wel betwijfelt, moet u desgevraagd een deskundige inschakelen. Deze moet dan een onderzoeksrapport opstellen waarin staat wat er precies gebeurd is, wat door de oorzaak van was, wie er betrokken waren en wat de gevolgen zijn. Als uit het rapport blijkt dat er inderdaad sprake is van een juridisch conflict, krijgt u de kosten van het onderzoek terug (als die redelijk zijn).
- De gebeurtenis en het conflict hebben plaatsgevonden in de privésfeer en u bent hier direct en persoonlijk als particulier bij betrokken geweest. (...)