

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-706

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 januari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar gehouden was om Consument actief te informeren over de invoering in 2012 van een vergelijkbare rechtsbijstandverzekering. De Commissie is van oordeel dat deze vraag negatief moet worden beantwoord. Dit volgt noch uit de verzekeringsovereenkomst noch uit enige andere (on)geschreven rechtsregel. Het is aan Consument om informatie in te winnen over nieuwe verzekeringen die Verzekeraar op de markt brengt. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 2007 een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden PRB2014 van toepassing.

Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“5. De kosten van rechtsbijstand

Artikel 5

5.1 Welke kosten zijn verzekerd?

1. De kosten die verbonden zijn aan de behandeling van het door u gemelde juridische probleem door de Stichting zijn tot een onbeperkt bedrag verzekerd;
 2. U krijgt daarnaast de volgende extra kosten vergoed:
 - a. de kosten die verbonden zijn aan de inschakeling van een netwerk advocaat;
 - b. de kosten die verbonden zijn aan de inschakeling van een voorkeur advocaat of expert;
- [...]

5.2 Tot welk maximumbedrag zijn de extra kosten verzekerd?

1. Tot € 30.000 per gebeurtenis. [...]

- 2.2 Consument heeft een geschil met een aannemer. Daarom heeft Consument op 8 augustus 2018 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering. Uitvoerder heeft dekking verleend en het dossier is in behandeling genomen door een advocatenkantoor.
- 2.3 Consument heeft vervolgens vernomen dat Verzekeraar sinds 2012 een tweede rechtsbijstandverzekering aanbiedt waarin de in art. 5.1 lid 2 genoemde ‘extra kosten’ (de advocaatkosten) zijn verzekerd tot een bedrag van € 50.000,00. Consument heeft deze laatste rechtsbijstandverzekering afgesloten. Maar dit heeft echter niet geleid tot een hoger kostenmaximum in het lopende geschil met de aannemer. Verzekeraar handhaaft in die zaak het kostenmaximum van € 30.000,00.
- 2.4 Consument heeft hierover geklaagd bij Verzekeraar. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument stelt dat de rechtsbijstandverzekering uit 2012 een update is van zijn oude rechtsbijstandverzekering en dat deze update betere verzekeringsvoorwaarden heeft, een hoger kostenmaximum en een lagere premie. Consument klaagt erover dat Verzekeraar heeft nagelaten Consument hierover te informeren en/of zijn polis automatisch te wijzigen. De niet-bindende uitspraak van de Geschillencommissie van 5 juni 2015 (niet-gepubliceerd) is niet van toepassing, omdat het geen vergelijkbare klachten zijn. Consument voelt zich gediscrimineerd ten opzichte van verzekerden die na 2012 een rechtsbijstandsverzekering hebben afgesloten.

- 3.2 Consument vordert dat Verzekeraar hem een verhoging van het kostenmaximum toekent van € 20.000,00 voor het lopende geschil tegen de aannemer.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Sinds 2012 voert Verzekeraar een tweede rechtsbijstandsverzekering. De externe kosten zijn bij die rechtsbijstandsverzekering tot een hoger bedrag verzekerd dan bij de rechtsbijstandsverzekering van Consument. Daarnaast heeft de tweede verzekering geen drie, maar vijf modules. De tweede verzekering is niet in alle gevallen voordeliger voor verzekerden, omdat sommige geschillen die eerder onder de modules Consument en wonen of de module Werk en inkomen verzekerd waren, nu in een nieuwe module (Fiscaal en vermogen) afgesloten worden. Hierdoor is de premie voor sommige klanten juist hoger in de nieuwe situatie. Daarnaast kende de eerste rechtsbijstandsverzekering nog geen differentiatie in het aantal verzekerde personen bij de oude verzekering.
- 3.4 Verzekeraar kon de verzekering van Consument niet 1 op 1 overzetten. De tweede verzekering biedt meer keuzes. Verzekeraar weet niet welke keuzes aansluiten bij de wensen van de klant.
- 3.5 Verzekeraar is niet verplicht Consument te informeren over nieuwe producten of de polis van Consument te wijzigen naar de nieuwe rechtsbijstandsverzekering. Verzekeraar verwijst naar de niet-bindende uitspraak van de Geschillencommissie van 5 juni 2015 (niet-gepubliceerd). Consument is ieder jaar akkoord gegaan met de stilzwijgende verlenging van de rechtsbijstandsverzekering. Op die oude verzekering geldt het kostenmaximum van € 30.000,00.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar gehouden was om Consument actief te informeren over de invoering in 2012 van een vergelijkbare rechtsbijstandsverzekering en of Verzekeraar, nu zij dit niet heeft gedaan, Consument dient te compenseren. De Commissie is van oordeel dat deze vraag negatief moet worden beantwoord en licht dit oordeel hierna toe.
- 4.2 Hoewel de Commissie zich het ongenoegen van Consument kan voorstellen, constateert zij dat noch uit de verzekeringsovereenkomst noch uit enige andere (on)geschreven rechtsregel volgt dat Verzekeraar Consument actief moet informeren over nieuwe verzekeringen die zij op de markt brengt, ook niet als deze gunstiger voorwaarden kent dan de bestaande verzekeringen. Het is aan Consument om informatie in te winnen over nieuwe verzekeringen die Verzekeraar op de markt brengt, bijvoorbeeld door van tijd tot tijd de website van de Verzekeraar te raadplegen. Dat de nieuwe verzekering betere verzekeringsvoorwaarden heeft tegen scherpere premies, maakt dit niet anders.

4.3 Naar het oordeel van Commissie is van een update van de oude rechtsbijstandverzekering geen sprake geweest. De Commissie volgt het standpunt van Verzekeraar dat de tweede rechtsbijstandverzekering als nieuw product is aan te merken.

4.4 De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.