

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-966
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 27 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Opzegging rechtsbijstandverzekering door Verzekeraar wegens vermeend hoog schadeverloop. Omdat Consument niet voorafgaand aan de opzegging door Verzekeraar is gewaarschuwd, is de opzegging onaanvaardbaar. Verzekeraar heeft zich in de procedure bij het Kifid bereid verklaard de verzekering met terugwerkende kracht per 1 oktober 2019 te herstellen. Consument moet binnen twee weken na deze uitspraak aan Verzekeraar kenbaar maken of hij alsnog gebruik wenst te maken van het voorstel van Verzekeraar. Daarnaast klaagt Consument erover dat hij door toedoen van Verzekeraar geen beroep in cassatie heeft kunnen instellen. Uit de stukken kan echter niet worden afgeleid dat Consument Verzekeraar erover heeft geïnformeerd dat hij in cassatie wilde gaan. Het is dus niet vast komen te staan dat Verzekeraar wist dat Consument beroep in cassatie wilde instellen. De klacht is ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 21 maart 2020;
- de reactie van Consument van 13 mei 2020;
- de reactie van Verzekeraar van 3 juni 2020;
- de reacties van Consument van 12 en 21 juli 2020;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de e-mails van Verzekeraar aan Consument van 30 juli en 5 augustus 2020 en
- de slotreactie van Consument van 18 september 2020.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) gesloten. De uitvoering daarvan is uitbesteed aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting (hierna: Uitvoerder). De voorwaarden nr. RB 16 zijn van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“Artikel 13 Stoppen van de verzekering

1. De verzekering loopt door totdat hij wordt gestopt.
 2. [...]
 3. Wij mogen de verzekering stoppen met een opzegtermijn van twee maanden in de volgende gevallen.
 - a. Per de hoofdpremievalidatum.
 - b. Binnen een maand nadat wij weten dat er een gebeurtenis is geweest.
 - c. Binnen een maand nadat de Stichting een verzoek om rechtshulp heeft ontvangen of heeft afgehandeld.
- [...]”

- 2.2 Consument heeft bij Uitvoerder een geschil met zijn werkgever gemeld. Aanvankelijk heeft Uitvoerder dit verzoek om rechtsbijstand afgewezen, maar na een klacht van Consument heeft Uitvoerder de zaak op 19 oktober 2018 uitbesteed aan een advocatenkantoor naar keuze van Consument (hierna: de Advocaat) voor het voeren van een procedure. De werkgever had namelijk een verzoekschrift tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst ingediend bij de kantonrechter.
- 2.3 Bij beschikking van 3 december 2018 heeft de kantonrechter het verzoek tot ontbinding afgewezen. Tegen deze beschikking is de werkgever op 1 maart 2019 in beroep gekomen bij het hof 's-Hertogenbosch. Het hof heeft bij beschikking van 25 juli 2019 beslist dat de arbeidsverhouding eindigt per 1 september 2019 en dat de werkgever aan Consument een billijke vergoeding van € 25.000,00 bruto moet betalen.
- 2.4 De Advocaat heeft per e-mail van 31 juli 2019 aan Consument bericht dat hij het advocatenkantoor van de werkgever heeft medegedeeld dat Consument beroep in cassatie wenst in te stellen.

In deze e-mail staat ook het volgende:

“(…) Inmiddels onderzoek ik, zoals zojuist telefonisch afgesproken wat in cassatie de mogelijkheden zijn. Ik denk dat de verzekeraar daar trouwens ook een stem in heeft. Maar dat zoek ik wel uit. Ik ben het overigens met je eens dat er tegenstrijdigheden en aannames door het hof in staan.”

2.5 Verzekeraar heeft per brief van 1 augustus 2019 aan Consument medegedeeld dat hij de verzekering per hoofdpremievervaldatum van 1 oktober 2019 zal beëindigen vanwege het schadeverloop. Volgens Verzekeraar houdt hij zich hiermee aan de opzegtermijn in de verzekeringsvoorwaarden.

2.6 De partner van Consument heeft per e-mail van 6 augustus 2019 bezwaar gemaakt tegen de opzegging. Zij heeft onder meer het volgende aangevoerd:

“Ik heb u aangegeven dat de rechtsbijstandverzekering onterecht is opgezegd, gezien u daartoe het recht niet heeft. In de aangetekende brief van 1 augustus jl. haalt u aan dat het stopzetten het gevolg is van het schadeverloop op de verzekering. Dit heeft geen grond omwille van meerdere redenen. Allereerst bent u als verzekeringsmaatschappij eerst verplicht de verzekeringsnemer een waarschuwing te geven omtrent het schadeverloop. Deze heeft [Consument] nimmer ontvangen. Daarnaast dient u volgens uw eigen voorwaarden eerst te kiezen voor een minder verregaande maatregel, zoals een eigen risico of een verhoging van de premie. Ook dit is niet gebeurt.”

2.7 Verzekeraar heeft evenwel, per e-mail van 13 augustus 2019, volhard in de opzegging:

“Wij zijn gerechtigd om de verzekering per hoofdvervaldatum te beëindigen, zonder dat wij vooraf een waarschuwing sturen, zie artikel 13 van de polisvoorwaarden. Uiteraard zijn wij ons ervan bewust dat het opzeggen van een verzekering enorm vervelend is daarom nemen wij deze vergaande maatregel dan ook niet zonder een weloverwogen beslissing hierin te nemen. Gezien het schadeverloop en de schadeafhandeling hebben wij besloten om de verzekering te beëindigen. Hierbij maakt het niet uit wat de schadebedragen zijn.

De opzegging per hoofdvervaldatum zullen wij handhaven, de polisbescheiden hiervan ontvangt u binnenkort per post.”

2.8 Ook in zijn brief van 21 januari 2020 aan Consument heeft Verzekeraar volhard in de opzegging.

- 2.9 Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift van 21 maart 2020 het voorstel gedaan om de rechtsbijstandverzekering met terugwerkende kracht te herstellen, omdat Consument niet eerder is gewaarschuwd over zijn schadeverloop en dit had wel moeten gebeuren blijkens de uitspraak van de Geschillencommissie van 1 juli 2019, nr. 2019-465 (te vinden op www.kifid.nl). Verzekeraar heeft voorgesteld om de opzeggingsbrief te wijzigen/vervangen naar een waarschuwingsbrief.
- 2.10 De vertegenwoordiger van Consument heeft op 13 mei 2020 laten weten dat zijn klacht hiermee nog niet was opgelost. Volgens Consument heeft de opzegging van de rechtsbijstandverzekering ertoe geleid dat hij niet meer in cassatie kon gaan tegen de uitspraak van het hof 's-Hertogenbosch, waardoor hem de kans is ontnomen om een beter resultaat in cassatie te krijgen. Hij houdt Verzekeraar hiervoor aansprakelijk. Verzekeraar heeft per brief van 3 juni 2020 laten weten dat de opzegging van de verzekering er niet toe heeft geleid dat Consument niet meer in cassatie kon gaan. Ten aanzien van het herstellen van de verzekering heeft Verzekeraar het volgende geschreven:

“In mijn vorige bericht van 2[1] maart 2020 stelde ik voor de verzekering van [Consument] weer in kracht te herstellen. De rechtsbijstandverzekering is per 1 oktober 2019 stopgezet. Kunt u mij laten weten of [Consument] akkoord gaat met het herstellen van de verzekering per 1 oktober 2020?”

- 2.11 De vertegenwoordiger van Consument heeft hierop als volgt gereageerd:

“Ik heb met [Consument] gesproken. Hij geeft aan dat hij telefonisch het Klaverblad heeft laten weten dat hij in cassatie wilde gaan. Klaverblad heeft de verzekering gestopt zonder dat hij in cassatie kon gaan.

Natuurlijk wil hij graag terug bij het klaverblad maar zonder waarschuwing en registratie dat de verzekering is gestopt. [...]”

- 2.12 Verzekeraar heeft op 30 juli 2020 een e-mail naar Consument gestuurd. Daarin staat het volgende:

“[...] Wij hebben zojuist bericht ontvangen via het Kifid dat u akkoord gaat met het herstel van de rechtsbijstandverzekering.

De verzekering hebben wij in kracht hersteld met terugwerkende kracht, daarmee verwijderen wij de registratie dat uw verzekering is stopgezet en verwijderen wij ook de waarschuwing. U bent dan ook weer verzekerd sinds 1 oktober 2019.

Dit heeft tot gevolg dat wij de premie ook weer zullen incasseren. Uw polis loopt op betaling via automatisch incasso, de premie van 1 oktober 2019 tot 1 september 2020 voor de rechtsbijstandverzekering bedraagt totaal € 249,61. Ons systeem heeft de opdracht hiervoor automatisch uitgezet. U kunt de betaling ook in delen betalen, in dat geval wil ik u vragen om het incasso te storneren en met mij contact op te nemen. [...]"

2.13 In de e-mail van Verzekeraar aan Consument van 5 augustus 2020 staat het volgende:

"Via het Kifid heb ik begrepen dat u niet wenst dat de rechtsbijstandverzekering wordt hersteld. U heeft aangegeven een uitspraak van het Kifid hierover te willen.

Terugdraaien van de situatie

Wij hebben nu, op uw verzoek, de situatie weer teruggedraaid. De rechtsbijstandverzekering loopt dus niet meer, de verzekering heb ik stopgezet per 1 oktober 2019. U ontvangt van ons € 249,61 terug.

Oplossing van de klacht

Wij staan nog steeds open voor het oplossen van deze klacht, de verzekering kunnen wij herstellen per 1 oktober 2019 of per huidige datum. Als u geen verzekering bij ons wenst te hebben dan kunnen wij de verzekering ook met wederzijds goedvinden beëindigd houden. [...]"

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar op 30 juli 2020 zonder overleg de verzekering heeft hersteld per 1 oktober 2019 en de premie heeft geïncasseerd, terwijl het nog onduidelijk was per wanneer de verzekering zou worden hersteld (1 oktober 2019 of 1 oktober 2020) en onder welke voorwaarden Consument aanspraak kan maken op dekking onder de rechtsbijstandverzekering.
- 3.2 Consument vordert dat Verzekeraar de verzekering herstelt per 1 oktober 2019. Wel moet Verzekeraar eerst duidelijkheid geven over welke voorwaarden gelden. Vanwege de grove fouten en nalatigheden van Verzekeraar, vindt Consument het redelijk dat hij pas vanaf 1 oktober 2020 de premie moet gaan betalen. De premies die verschuldigd zijn over de periode van 1 oktober 2019 tot 1 oktober 2020 vallen volgens Consument onder het bedrijfsrisico van Verzekeraar. Daarnaast vordert Consument verwijdering van de registratie dat de verzekering is stopgezet en intrekking van de waarschuwing.

- 3.3 Consument houdt Verzekeraar daarnaast verantwoordelijk voor de omstandigheid dat hij niet meer in cassatie kon gaan tegen de uitspraak van het hof 's-Hertogenbosch van 25 juli 2019. Volgens Consument wist Verzekeraar dat hij in cassatie wilde gaan. Dit is besproken in telefoongesprekken met Verzekeraar in augustus 2019, waaronder in het telefoongesprek van 6 augustus 2019 en bevestigd in de e-mail van dezelfde dag. Dat Verzekeraar bekend was met de wens van Consument om in cassatie te gaan, kan ook worden afgeleid uit de e-mail van 13 augustus 2019 waarin staat: “*Uiteraard zijn wij ons ervan bewust dat het opzeggen van een verzekering enorm vervelend is*”. Bovendien blijkt uit de e-mail van 31 juli 2019 dat de Advocaat contact zou zoeken met Verzekeraar over het cassatieberoep. Verzekeraar heeft echter nagelaten Consument erover te informeren dat hij zijn verzoek om rechtsbijstand bij Uitvoerder moest indienen. Verzekeraar heeft juist de indruk gewekt dat Consument niet meer verzekerd was voor het cassatieberoep door de opzegging van de rechtsbijstandverzekering. Daarom heeft Consument geen verdere stappen ondernomen om in cassatie te gaan, omdat Consument de financiële middelen daarvoor niet heeft.
- 3.4 Volgens Consument heeft Verzekeraar hem de kans ontnomen om in cassatie een beter resultaat te krijgen. Consument houdt Verzekeraar daarvoor aansprakelijk. Als Consument in cassatie zou zijn gegaan, dan was de uitkomst van het cassatieberoep naar verwachting geweest dat Consument € 74.303,98 meer had ontvangen dan in hoger beroep. Deze schade vordert Consument van Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

- 3.5 Verzekeraar heeft zich bereid verklaard om de verzekering met Consument voort te zetten.
- 3.6 Verzekeraar heeft, kort samengevat, de volgende verweren gevoerd:
- Voor het arbeidsgeschil was er dekking. De dekking van een lopende zaak eindigt niet als de verzekering beëindigd wordt. Als cassatie een redelijke kans op succes zou hebben gehad, dan zou er ook voor die stap dekking zijn geweest.
 - Consument heeft nooit een verzoek bij Uitvoerder ingediend om vergoeding van een cassatieprocedure. In augustus 2019 en de periode daarvoor of daarna zijn geen telefoonnotities of andere schriftelijke stukken bij Uitvoerder bekend waaruit blijkt dat Consument in cassatie wilde gaan: het laatste contact tussen Uitvoerder en Consument was in maart 2019. Uitvoerder heeft daarom nooit een kostenvergoeding voor de cassatieprocedure beoordeeld. Het is aan Consument om aan te tonen dat hij een verzoek heeft ingediend en dat zijn verzoek dus is genegeerd.
 - Daarnaast moet Consument aantonen dat cassatie kans van slagen zou hebben gehad en dat hij schade heeft geleden doordat hij niet in cassatie heeft kunnen gaan.
 - Zelfs als Consument dacht dat Verzekeraar hem de kans heeft ontnomen om cassatie in te stellen, dan lag het op zijn weg om zijn schade te beperken en zo nodig cassatie in te stellen.

- Bovendien heeft Consument over deze klacht niet eerder geklaagd bij Verzekeraar of Uitvoerder. De klacht is daarom niet ontvankelijk.

4. Beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

- 4.1 Allereerst merkt de Commissie op dat de stelling die Verzekeraar bij dupliek heeft ingenomen dat de klacht van Consument ten aanzien van het cassatieberoep niet-behandelbaar is, omdat Consument eerst in de procedure bij Kifid hierover heeft geklaagd, tardief is en daarom zal worden gepasseerd. Naar het oordeel van de Commissie had Verzekeraar dit verweer op een eerder moment in de procedure naar voren moeten brengen, namelijk in de brief van 3 juni 2020. Er is niet gebleken van omstandigheden die het eerder aanvoeren van dit verweer in de weg stonden.

Het herstel van de verzekering

- 4.2 De Commissie beoordeelt de klacht van Consument die betrekking heeft op het herstel van de verzekering als volgt.
- 4.3 Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift van 21 maart 2020 het voorstel gedaan om de rechtsbijstandverzekering met terugwerkende kracht te herstellen, omdat Consument voorafgaand aan de brief van 1 augustus 2019 niet is gewaarschuwd en dit wel had moeten gebeuren. De vertegenwoordiger van Consument heeft daarop laten weten dat Consument graag terug wil naar Verzekeraar, maar zonder de waarschuwing en zonder de registratie dat de verzekering is gestopt. Naar het oordeel van de Commissie is het daarom begrijpelijk dat Verzekeraar vervolgens op 30 juli 2020 aan dit verzoek is tegemoetgekomen door de verzekering in kracht te herstellen met terugwerkende kracht per 1 oktober 2019 en door zowel de waarschuwing als de registratie ongedaan te maken.
- 4.4 Weliswaar heeft Verzekeraar in de brief van 3 juni 2020 de datum van 1 oktober 2020 vermeld, maar Consument had kunnen en moeten begrijpen dat Verzekeraar 1 oktober 2019 bedoelde, omdat Verzekeraar de verzekering met *terugwerkende kracht* wilde herstellen. Bovendien kan de Commissie Consument in dat verwijt ook niet volgen, omdat uit de slotreactie van Consument blijkt dat hij zelf ook herstel van de verzekering per 1 oktober 2019 wil. Als Consument eerst duidelijkheid had willen verkrijgen over de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden voordat Verzekeraar tot herstel zou overgaan, dan had het op zijn weg gelegen om dit tijdig aan te geven.
- 4.5 Verzekeraar heeft dus de verzekering mogen herstellen. Verzekeraar was daarbij niet gehouden om Consument een jaar lang vrij te stellen van premiebetaling.

Bij verzekeren hoort het betalen van premie (zie in dit verband ook artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek). Van grove fouten of nalatigheden die zodanig ernstig zijn dat Verzekeraar de premie niet mag terugvorderen, is niet gebleken. Consument heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd.

- 4.6 De stelling van Consument dat de premies die verschuldigd zijn over de periode van 1 oktober 2019 tot 1 oktober 2020 onder het bedrijfsrisico van Verzekeraar vallen, gaat niet op. Aan Consument kan worden toegegeven dat het eigenaardig overkomt dat Verzekeraar thans premiebetalingen vordert, nu Verzekeraar de verzekering eerst zelf ten onrechte heeft opgezegd, vervolgens heeft volhard in deze opzegging en zich pas in de procedure bij het Kifid bereid heeft verklaard de verzekering met terugwerkende kracht te herstellen, overigens zonder daarbij excuses aan te bieden aan Consument. De Commissie kan de Verzekeraar echter niet dwingen om de vordering tot premiebetaling achterwege te laten. Herstel van de verzekering met terugwerkende kracht betekent immers dat ook de plicht van Consument tot het betalen van premie herleeft. Hieraan doet niet af dat het door toedoen van Verzekeraar is dat de verzekering moet worden hersteld.
- 4.7 Het een en ander leidt tot het volgende. Naar het oordeel van de Commissie had Verzekeraar de verzekering niet mogen beëindigen zonder Consument eerst te waarschuwen over zijn schadeverloop. Gezien de bereidheid daartoe van Verzekeraar, gaat de Commissie ervan uit dat Verzekeraar de verzekering alsnog wil herstellen per 1 oktober 2019 als Consument dit wenst. De Commissie zal daarom bepalen dat Consument binnen twee weken na deze uitspraak aan Verzekeraar kenbaar moet maken of hij alsnog herstel van de verzekering per 1 oktober 2019 wenst. Kiest Consument voor herstel, dan is hij ook met terugwerkende kracht premiebetalingen verschuldigd. Als Consument zijn keuze niet of niet tijdig kenbaar maakt, is Verzekeraar niet langer verplicht de verzekering in kracht te herstellen.

Het cassatieberoep

- 4.8 De klacht van Consument dat hij door toedoen van Verzekeraar geen beroep in cassatie heeft ingesteld en/of heeft kunnen instellen, is ongegrond. Uit de stukken die Consument en Verzekeraar bij het Kifid hebben ingediend, kan niet worden afgeleid dat Consument Verzekeraar erover heeft geïnformeerd dat hij in cassatie wilde gaan. Het is dus niet vast komen te staan dat Verzekeraar wist dat Consument beroep in cassatie wilde instellen. Uit de e-mail van de partner van Consument van 6 augustus 2019 aan Klaverblad blijkt weliswaar dat de partner van Consument gebeld heeft met een medewerker van Verzekeraar, maar uit de e-mail blijkt niet dat dit telefoongesprek (mede) ging over de wens van Consument om beroep in cassatie in te stellen. Veeleer lijkt het telefoongesprek te zijn gegaan over de opzegging van de rechtsbijstandsverzekering. Bovendien had Consument ook zonder de bijstand van Verzekeraar beroep in cassatie kunnen instellen.

Hij beschikte in de hoger beroepsprocedure tegen zijn (ex-)werkgever over een advocaat, die de mogelijkheid van het instellen van beroep in cassatie met hem heeft besproken. Consument heeft zijn stelling dat hij niet over voldoende financiële middelen beschikte om beroep in cassatie in te stellen, niet met stukken, bijvoorbeeld met bankafschriften, onderbouwd.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af en bepaalt dat Consument binnen twee weken na deze uitspraak aan Verzekeraar kenbaar moet maken of hij alsnog gebruik wenst te maken van het voorstel van Verzekeraar om de verzekering per 1 oktober 2019 te herstellen. Kiest Consument voor herstel van de verzekering, dan is hij ook met terugwerkende kracht premiebetalingen verschuldigd. Als Consument zijn keuze niet of niet tijdig kenbaar maakt, is Verzekeraar niet langer verplicht de verzekering in kracht te herstellen.

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.