

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0283
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.L.M Luiten, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. S. Rutten, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 22 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan ARAG SE, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 25 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante wetgeving en artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft zich naar het oordeel van de commissie beledigend uitgelaten naar de uitvoerder. De uitvoerder heeft de rechtsbijstand op grond van de verzekeringsvoorwaarden mogen staken. In het verlengde daarvan heeft de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst mogen beëindigen. Deze beëindiging is niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) de verweerschriften van de verzekeraar en de uitvoerder; 4) de replieken van de consument en 5) de duplieken van de verzekeraar en de uitvoerder.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten. De uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

Op de verzekeringsovereenkomst zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden versie 0319 maart 2019 (hierna 'de verzekeringsvoorwaarden').

- 2.2 In juli 2019 heeft de consument bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht inzake een geschil met de gemeente en met diverse omwonenden ten aanzien van de dakterrassen die zijn aangelegd. De uitvoerder heeft het verzoek tot het verlenen van rechtsbijstand in behandeling genomen. Het gaat hier om negen dossiers.
- 2.3 Doordat de samenwerking en de communicatie tussen de consument en de uitvoerder niet vlekkeloos verliep hebben verschillende medewerkers van de uitvoerder achtereenvolgens de dossiers van de consument behandeld. Ter illustratie hiervan heeft de uitvoerder in de procedure bij Kifid verschillende e-mails van de consument overgelegd. Voor zover relevant zijn daarvan hierna citaten opgenomen.
- 2.4 In een e-mail van 31 maart 2020 schrijft de consument aan de uitvoerder:

“De kunst is m.i niet MEEdenken met de gemeente (tegenpartij), dat is eigen aan kuddedieren en de eigenlijke oorzaak van de fout van de arboartsen en bestuursrechter (rechterlijke dwaling), maar DWARSdenken. Dat zie ik als de taak van MIJN rechtsbijstand, de "herder" (priester, overheid) volgen kan ik ook.”

In de e-mail van 1 april 2020 schrijft de consument:

“Nooit appels (echte dak, logische bebouwing op erfgrans zoals schutting OP DE BEGANE GROND) met peren (aanbouw, 1E verdieping) vergelijken, dan wordt abstract gedacht (1 + 1 = 2, OF voor appels OF voor peren en anders tel je fruit). Als jij dat niet weet uit te zoeken laat ik een ander dat doen (second opinion).”

Op 22 juni 2020 schrijft verzekerde per e-mail aan de uitvoerder:

“Vanochtend tegen [medewerker] een klacht (wanprestatie) ingediend, zelden zo'n flapdrol gezien. Verkeer met hem staat mij fysiek tegen, dat gaat verder dan vertrouwensbreuk.”

In hetzelfde dossier schrijft de consument per e-mail van 23 juni 2020:

“Heeft [medewerker A] ons bezwaarschrift van jou ontvangen, een bezwaarschrift dat de gemeente haar anders niet had gegeven tot vlak voor de zitting? Zoals jij nu ook moet bedelen voor de stukken van 193? En gebruikt [medewerker] nu ons bezwaar om een verzoek tot niet ontvankelijkheid van ons bezwaar te vragen? Dat heet dan een rattestreek. Indien alle vragen met ja beantwoord dan zie ik dit als een ernstige beginnersfout.”

En op 25 juni 2020:

“Het stuk tussen [adres] en [adres] heeft een [p]recedentwerking, geloof maar dat 187 om zich heen heeft gekeken en gedacht heeft “Ik mag mijn doorzichtig hek dichtmaken, zelfs hoger dan ooienvaarsnest”. Zeker met mijn waterdichte splitsingsakte (whoehaha). Iedere overheid houdt daar rekening mee, ik verwacht dat zij dat hier ook doen. Had ik niet 6 terrassen binnen 6 meter voor mijn neus gehad, bewoont door integere “randdebielen” (IQ, EQ) van “goede wil” (medewerker) naar nu blijkt, dan zou ik mij ook geen drukte maken om precedentwerking. Dit mag je aannemen in al de drie gevallen (flamingo, partytent, ooienvaarsnest), hoef ik ook niet steeds in herhaling te vervallen.”

Op 6 juli 2020 schrijft de consument per e-mail aan de uitvoerder:

“Soms denk ik dat ik beter af ben zonder Arag, zo veel fouten en herhalingen (“100derden uren”, binnenkort 1000). Kost mij een zee van tijd, heeft nog niets opgeleverd. Al kijken 10 juristen van Arag mee, 1 + 1 is niet 3 omdat een massa dat vindt (zie o.a. rechtelijke dwaling 2003)”.

En in een andere e-mail:

“Ooit gehoord van “Stockholm syndroom”? Gegijzelden ontwikkelen SYMPATHIE voor de gijzelaar (zielepietje), zij gaan hem ontzien en helpen. <https://nl.m.wikipedia.org/wiki/Stockholmsyndroom>. Waarom is [medewerker B] gijzelaar? Omdat zonder zijn handtekening er überhaupt geen bitumen (aanbouw) naast BETON komt (vóór iedere aanbouw, toestand 1992)! En dus richten de “gegijzelden” hun wrevel op mij af, ODRN (klacht [X]) en [medewerker] gaan daarin mee (de underdog, ook psychologie). Als ook Arag hen gaat ontzien (o.a. tunnelvisie) is het wat mij betreft uit (wanprestatie)!“

- 2.5 Voor de uitvoerder was op enig moment de maat vol en de uitvoerder heeft toen aanleiding gezien de consument op zijn gedrag aan te spreken. Op 9 juli 2020 heeft in dit kader een telefoongesprek plaatsgevonden tussen een teamleider van de uitvoerder en de consument over de wijze van bejegening door de consument. Dit telefoongesprek is per e-mail van 16 juli 2020 bevestigd waarin de uitvoerder heeft laten weten dat hij de wijze van communiceren door de consument niet accepteert en gedooft:

“Allereerst hebben wij over de toon en inhoud van uw communicatie gesproken. U bent richting onze juristen regelmatig verbaal zo tekeer gegaan dat zij genoodzaakt waren u herhaald aan te geven van een dergelijke benadering niet gediend te zijn. Ook in uw schriftelijke communicatie bent u verbaal agressief. Zo noemt u onze collega [medewerker] in uw email van 22 juni 2020 een ‘flapdrol’. In het telefoongesprek van 9 juli jl. heeft u dit herhaald een aangegeven hierbij te blijven omdat dat uw mening is. Dit is onacceptabel. U laat zich tevens laatdunkend uit over collega’s [medewerker] en [medewerker]. Zo vraagt u [medewerker] of er ‘soms een priveverhouding is’ met haar en beschuldigt u haar zonder enkele aanleiding van het ‘achter uw rug om met de advocaat van de andere partijen samen te spannen door het overleggen van stukken’.

Tevens geeft u in uw mail van 23 juni 2020 aan dat [medewerker] ‘zelf moet bedelen om stukken van 193’ en beschuldigt u haar -wederom zonder reden- van het maken van een ‘beginnersfout’. Dit soort mededelingen worden als ongewenst, ongepast en beledigend ervaren. Een ander voorbeeld van uw onbehoorlijk gedrag richting onze medewerkers is dat u verwijst naar een uitspraak van Nietzsche om aan te geven dat u [medewerker] een idioot vindt. Tevens heeft u herhaald getracht op intimiderende wijze uw zin door te drukken in de behandeling. Een voorbeeld hiervan is dat u van [medewerker] eist bepaalde acties in uw dossier te ondernemen omdat u anders ‘bij de teamleider aan de telefoon hangt of een klacht indient’. Ook dit heb ik met u besproken en met klem aangegeven dat wij deze wijze van communiceren niet accepteren en zelfs niet te gedogen.”

- 2.6 De uitvoerder heeft toen ook aangegeven dat hij openstaat voor feedback en kritische geluiden, maar dit moet volgens de uitvoerder wel op respectvolle wijze gebeuren. De uitvoerder heeft de consument gewaarschuwd voor de gevolgen, namelijk dat hij de behandeling van de dossiers zal staken als de consument nog eenmaal op deze wijze de medewerkers van de uitvoerder bejegent. Voor de uitvoerder was dit een allerlaatste waarschuwing. Daarnaast heeft de uitvoerder laten weten dat de consument niet op elke regel van het advies van de jurist afzonderlijk een second opinion kan ontvangen, omdat dit onwerkbaar is en geen blijk geeft van vertrouwen in de behandeling van de zaak door de uitvoerder. De uitvoerder heeft de consument dan ook met klem gevraagd de adviezen van de juristen op te volgen. Tot slot heeft de uitvoerder aangegeven dat van medewerker [W] niet verwacht kan worden om de zaak verder te behandelen. De uitvoerder heeft de consument gewezen op het recht zijn eigen rechtshulpverlener te kiezen. Maar omdat de consument wil dat de uitvoerder het dossier verder behandelt, heeft de uitvoerder aangeboden het dossier voor de allerlaatste keer over te dragen naar medewerker [Y].
- 2.7 Nadien heeft de consument wederom meerdere e-mailberichten aan de uitvoerder gestuurd. Op 18 juli 2020 geeft de consument aan de teamleider van de uitvoerder aan niet verder te willen samenwerken met medewerker [Y], omdat medewerker [Y] de rol inneemt van “plaatsvervangende-rechter” of “voorzitter geschillencommissie” en hetzelfde standpunt inneemt als de wederpartij. Ook zou medewerker [Y] geen interesse hebben in de mening van de consument over het geschil. De consument heeft de uitvoerder verzocht een oplossing te zoeken voor de zitting van woensdag 22 juli 2020.
- 2.8 Op 20 juli 2020 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de teamleider van de uitvoerder en de consument over zijn onvrede over de wijze van behandeling van zijn zaak. Per e-mail van 20 juli 2020 (20:38 uur) heeft de uitvoerder zijn weergave van dit telefoongesprek bevestigd. Volgens de uitvoerder is de geschillenregeling besproken, maar wilde de consument hier geen gebruik van maken.

De uitvoerder zag daarom geen mogelijkheden meer om de consument verder bij te staan, omdat hem in het kader van een laatste kans op 16 juli 2020 was aangeboden de verdere behandeling van het dossier over te dragen aan medewerker [Y]. In reactie op de e-mail van de uitvoerder schreef de consument per e-mail op 20 juli 2020 het volgende:

“Ben ik een misdadiger of zo? Ik heb [medewerker] een "flapdrol" genoemd vanwege zijn passiviteit en omdat pas na 10 weken een dagvaarding de deur uit was gegaan daar waar een kort geding op zijn minst overwogen had kunnen worden, noch hij noch [medewerker] hebben mij dat kwalijk genomen. Niet zij gaven mij een 2e kans maar ik hen. [Medewerker] kan moeilijk met kritiek omgaan, daar krijgt zij slapeloze nachten van, dan staat zij niet stevig genoeg voor dit vak in haar schoenen. Dat is niet mij te verwijten. U neemt wraak door mij te koppelen aan een plaatsvervangende-rechter ("ik beslis, u beantwoord de vragen, uw mening niet van belang") i.p.v. aan een belangenbehartiger en daarbij te vergeten dat ik het ben die uiteindelijk voor zijn tunnelvisie moet opdraaien. [medewerkers] heeft twee grote fouten gemaakt, Arag heeft daarin schuld bekend. Arag maakt alles alleen maar erger door "wegkijken" en dus eigen personeel [medewerkers] de hand boven het hoofd te houden ten koste van klanten die om duidelijke antwoorden vragen (gebonden besluit is onvoorwaardelijk, niet-gebonden niet en daarom privaatrechtelijke belemmeringen -zie laatste email), niet om blindelings vertrouwen ook al lopen zij een afgrond in (zie 2 keer [medewerker]). Nooit heb ik de antwoorden gekregen waarom ik vroeg.”

2.9 Het klachtenbureau van de uitvoerder heeft per e-mail van 22 juli 2020 gereageerd op de klacht van de consument. Volgens de uitvoerder laat de consument hem geen andere keuze meer dan de behandeling van zijn dossiers te staken, omdat de consument in zijn contacten met medewerkers van de uitvoerder de grenzen van het betamelijke heeft overschreden en daarmee ook is doorgestaan nadat hij telefonisch en schriftelijk was gewaarschuwd. Ook heeft hij kennelijk geen vertrouwen in de uitvoerder en zijn medewerkers, wil hij niet meewerken aan de behandeling van het conflict en wil hij geen gebruik maken van de geschillenregeling die daarvoor is bedoeld.

2.10 De uitvoerder heeft bij de verzekeraar het gedrag van de consument gemeld. Hierop heeft de verzekeraar de consument per brief van 23 juli 2020 meegedeeld dat de verzekering per de herzieningsdatum 26 september 2020 beëindigd wordt.

2.11 Op 25 juli 2020 schreef de consument aan de uitvoerder nog het volgende:

“Deze actie tegen het bestuur van ODRN had alleen maar zin als jij daadkrachtig en besluitvaardig had weten op te treden, neem dat maar aan van een goede psycholoog. [Medewerker] weet dat ik de kwalificatie "flapdrol" weigerde in te trekken, ik ben namelijk geen slappeling die dingen eruit flappt die hij later moet intrekken. Echte mannen doen dat niet en eisen dat ook niet van echte mannen [medewerkers].

Overigens, ik heb het bezwaar tegen de vergunning van 193 in twee uren geschreven zonder energie hoeven te verspillen aan onervaren slecht ingewerkte mensen of figuren als "de rechter" die dacht mijn rechter te kunnen zijn. Ik was zijn rechter, voor eeuwig naar de Goelag verbannen."

- 2.12 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 28 juli 2020 laten weten dat een advocaat hem heeft geadviseerd om een beroep te doen op de geschillenregeling. De onenigheid met de medewerkers [V], [W] en [Y] waren volgens de consument namelijk van inhoudelijke aard. Daarnaast heeft de consument laten weten dat de hoorzitting van 22 juli 2020 achter de rug is, dat hij het bezwaar over [huisnummer] heeft afgerond en dat hij bezig is met het schuurtje van [huisnummer].
- 2.13 In de e-mail van 6 augustus 2020 heeft het klachtenbureau de consument laten weten dat hij geen beroep meer kan doen op de geschillenregeling, omdat de bijstand in al zijn zaken is gestaakt.

De klacht en vordering

- 2.14 De consument klaagt erover dat de uitvoerder ten onrechte de rechtsbijstand heeft gestaakt en dat de verzekeraar ten onrechte de verzekeringsovereenkomst met de consument heeft beëindigd.
- 2.15 Op basis van incidenten heeft de uitvoerder de rechtsbijstand gestaakt. Deze incidenten zijn echter geen feiten, maar interpretaties, zowel naar inhoud als naar context. De uitvoerder heeft slechts gekeken naar de incidenten vanaf april 2020, maar hij heeft daarbij niet betrokken dat het dossier al langer liep en dat de consument zich altijd netjes heeft opgesteld naar de uitvoerder vanaf juni 2019. Vanaf april 2020 begon de uitvoerder fouten te maken. De consument heeft toen in veel e-mails het woord "wanprestatie" laten vallen. Daardoor werd hij een bedreiging voor de uitvoerder en koos de uitvoerder ervoor om de incidenten als beledigend op te vatten.
- 2.16 De consument heeft steeds naar de medewerkers van de uitvoerder binnen de grenzen van het fatsoen gereageerd. De consument heeft het gevoel gehad dat hij zich bij hen moest overtuigen, hij voortdurend het een en ander moest blijven herhalen en zij de uitnodigingen van de consument telkens hebben genegeerd om zelf de situatie bij hem thuis te komen bekijken. Uiteindelijk is dit gepaard gegaan met de moed van wanhoop. Door de vele fouten kon een vertrouwensrelatie moeilijk aarden.
- 2.17 De consument vindt dat hij ook beheerst heeft gereageerd in de verschillende e-mails nadat de rechtsbijstand al door de uitvoerder was gestaakt. Een persoon die "structureel beledigd" is, is hiertoe niet in staat. De consument kan dit weten, omdat hij psycholoog is.

Diverse GGZ-psychiaters zouden kunnen verklaren dat de consument in de moeilijkste omstandigheden nooit beledigend wordt.

- 2.18 De kwalificatie “flapdrol” (met de pet naar gooien) heeft de consument nooit rechtstreeks tegen medewerker [X] geuit, maar alleen laten vallen bij medewerker [W] toen de consument uitgeput raakte en zijn grenzen bereikte. Toen medewerker [W] aangaf dat de consument dit tegen medewerker [X] zelf moest zeggen, heeft de consument een klacht ingediend over medewerker [X]. Door de uitvoerder heeft deze kwalificatie medewerker [X] bereikt. De uitspraken, waaronder die van de GC Kifid nr. 2020-452 van 26 mei 2020 en nr. 2015-342 van 20 november 2015, zijn daarom niet vergelijkbaar. De consument heeft hoogstens de schijn tegen.
- 2.19 Verder vindt de consument dat hij niet beledigend is geweest, omdat hetgeen hij heeft gezegd gezien moet worden in de gehele context. De wijze waarop de uitvoerder de uitingen van de consument heeft geïnterpreteerd, maakt dat de uitvoerder het als beledigend heeft ervaren. Dat is iets subjectief.
- 2.20 De uitvoerder heeft op 22 juli 2020 de rechtsbijstand gestaakt zonder wederhoor toe te passen en zonder een tweede waarschuwing te geven. De medewerkers van de uitvoerder hebben elkaar de hand boven het hoofd gehouden, zodat de wanprestatie niet aan het licht zou komen.
- 2.21 De uitvoerder heeft hierin niet zorgvuldig gehandeld door voor de zitting van 22 juli 2020 de behandeling van de dossiers te staken. De uitvoerder is namelijk volgens de consument verwijtbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Het is daarom disproportioneel dat de uitvoerder behandeling van de rechtsbijstand heeft beëindigd gezien de gevolgen, omdat de consument mantelzorger is en gezien zijn woon- en leefklimaat. De beëindiging van de rechtsbijstand kan de consument in financiële problemen brengen.
- 2.22 De opzegging van de verzekering moet evenredig zijn. Ook moet de verzekerde eerst gewaarschuwd worden voor de gevolgen. Daarvan is naar de mening van de consument geen sprake.
- 2.23 De consument vordert dat de beëindiging van de verzekeringsovereenkomst wordt teruggedraaid en een vervangende schadevergoeding vanwege het staken van de rechtsbijstand in de dossiers die de uitvoerder voor hem in behandeling had. De consument noemt een schadebedrag van € 100.000,00 en de wettelijke rente daarover vanaf 22 juli 2020. Dit bedrag bestaat onder andere uit 9 x € 6.000,00 voor de door de consument ingeschakelde externe adviseurs.

De tijd die de consument zelf in de dossiers heeft moeten investeren schat hij op 700 uur. De consument benoemt ook dat hij in de dossiers tijd heeft moeten investeren om de externe adviseurs opnieuw in te werken.

Het verweer

2.24 Zowel de verzekeraar als de uitvoerder hebben verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder op goede gronden de verleende rechtsbijstand heeft stopgezet. Daarna zal de commissie de vraag beantwoorden of de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst per de herzieningsdatum 26 september 2020 heeft mogen beëindigen.

Mocht de uitvoerder de rechtsbijstand staken?

3.2 Voor de vraag of de uitvoerder de rechtsbijstand mocht staken is allereerst van belang wat de verzekeringsvoorwaarden hierover bepalen. In artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat wanneer een verzekerde zich beledigend of bedreigend tegen de uitvoerder, de verzekeraar of de tegenpartij uitlaat, de uitvoerder de rechtsbijstand mag weigeren of stoppen.

3.3 De commissie overweegt dat partijen geen discussie hebben over wat tussen partijen is gecommuniceerd. Er bestaat wel discussie over of hetgeen de consument heeft gezegd als beledigend en bedreigend kan worden aangemerkt.

3.4 De uitvoerder vindt dat de consument zich beledigend, intimiderend en denigrerend heeft gedragen en verwijst daarbij naar de e-mailberichten die zijn opgenomen in randnummer 2.4 en verder. De commissie is van oordeel dat de uitingen van de consument naar objectieve maatstaven inderdaad als beledigend, intimiderend en denigrerend kunnen worden gekwalificeerd. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder zich mogen beroepen op de verzekeringsvoorwaarden over het staken van de rechtsbijstand vanwege beledigende uitingen. Daarbij overweegt de commissie dat de consument zich herhaaldelijk beledigend over medewerkers van de uitvoerder heeft uitgelaten. Daarbij komt dat vast is komen te staan dat de uitvoerder de consument al eerder enkele malen heeft meegedeeld dat zijn gedrag onacceptabel was en hem ook kenbaar heeft gemaakt wat de gevolgen zouden zijn als de consument zijn gedrag niet zou aanpassen. Uit het dossier en hetgeen onder het kopje 'Wat is er gebeurd' is opgenomen, blijkt dat de consument zijn gedrag ondanks de waarschuwingen niet heeft aangepast.

- 3.5 Ook een rechtsbijstanduitvoerder die op basis van een rechtsbijstandverzekering is ingeschakeld, heeft een dergelijke bejegening van zijn medewerkers en handelwijze van verzekerde(n) niet te accepteren. De consument heeft met zijn bejegening de grenzen overschreden van hetgeen in een normale samenwerking tussen een rechtsbijstandverlener en een verzekerde betamelijk is en daardoor een normale en tot de te behandelen zaak dienstige samenwerking onmogelijk gemaakt. De beledigende uitlatingen en de manier waarop de consument zich in de samenwerking heeft geprofileerd, waren voor de uitvoerder dan ook terecht aanleiding om na de waarschuwingen te concluderen dat verdere behoorlijke samenwerking niet meer mogelijk was.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder gelet op al het voorstaande de rechtsbijstand heeft mogen staken.

Mocht de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst beëindigen?

- 3.7 De commissie zal nu de vraag beantwoorden of de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst heeft mogen beëindigen. Ook hier geldt als uitgangspunt hetgeen partijen zijn overeengekomen. In artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat de verzekeraar de verzekering kan beëindigen op de herzieningsdatum met een opzegtermijn van 60 dagen. Deze bepaling komt overeen met artikel 7:940 lid 1 BW, waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van de verzekeringnemer kan worden afgeweken. De eerstvolgende herzieningsdatum van de verzekering van de consument was 26 september 2020. De verzekeraar heeft de in artikel 7:940 lid 1 BW genoemde termijn van twee maanden in acht genomen door per brief van 23 juli 2020 de rechtsbijstandverzekering op te zeggen. Dit brengt mee dat de opzegging van de verzekering per 26 september 2020 niet in strijd is met de wettelijke regeling en de verzekeringsvoorwaarden.
- 3.8 De consument is het niet eens met deze beëindiging en stelt zich op het standpunt dat de beëindiging buitenproportioneel is en dat de verzekeraar niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen. De consument vindt het ook niet juist dat hij van de verzekeraar geen waarschuwing heeft gekregen.
- 3.9 De commissie stelt voorop dat aan het oordeel dat een verzekeraar de verzekeringsovereenkomst in redelijkheid niet per contractvervaldatum mag opzeggen, zware eisen worden gesteld. Opzegging van een verzekeringsovereenkomst per premiecontractvervaldatum zal niet snel in strijd worden geacht met de redelijkheid en billijkheid.¹

¹ Zie in dit kader ook GC 2020-031, 2019-1083, 2019-252 en 2018-679.

3.10 De commissie komt tot het oordeel dat de consument onvoldoende feiten naar voren heeft gebracht die de conclusie rechtvaardigen dat de opzegging door de verzekeraar per de herzieningsdatum gelet op de omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als onaanvaardbaar moet worden aangemerkt. Het mag dan wel zo zijn dat in het begin de samenwerking tussen de consument en de uitvoerder beter verliep, maar de consument heeft uiteindelijk meerdere waarschuwingen van de uitvoerder gekregen over zijn wijze van communiceren met medewerkers. De consument is in de gelegenheid gesteld zijn gedrag aan te passen, maar heeft dit niet gedaan. Door dit niet te doen komt het voor zijn rekening en risico dat de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst heeft beëindigd. De consument had dit ook kunnen verwachten, nu hij zijn gedrag ondanks meerdere waarschuwingen niet heeft verbeterd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage: relevante wetgeving en artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 2 van de verzekeringsvoorwaarden

Hoe bepaalt ARAG of rechtsbijstand of mediation voor een conflict is gedekt?

Om te bepalen of rechtsbijstand of mediation voor een conflict gedekt is, gebruikt ARAG deze voorwaarden, uw polis en de ontvangen informatie. Is de benodigde informatie ontvangen? Dan neemt ARAG binnen 2 werkdagen contact op.

Let op: Gedraagt een verzekerde zich bedreigend of beledigend ten opzichte van de tegenpartij, ARAG of ons? Of werkt een verzekerde niet mee aan de beoordeling of behandeling van een conflict? Dan mag ARAG rechtsbijstand bij een conflict of mediation weigeren of stoppen.

Artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden

Wanneer mag uw verzekering door ons worden beëindigd?

Uw verzekering mag door ons op de herzieningsdatum worden beëindigd. De herzieningsdatum staat op de polis. Wij moeten de verzekering dan 60 dagen voor de herzieningsdatum opzeggen.

In drie gevallen stopt de verzekering automatisch:

- als u niet meer in Nederland woont of verblijft.
- als u overlijdt. Uw partner mag ons dan laten weten dat hij of zij wil verdergaan met deze verzekering.
- als u failliet bent verklaard.

Wij mogen uw verzekering ook beëindigen in de volgende situaties:

- binnen 30 dagen nadat rechtsbijstand of mediation bij een scheiding gemeld, afgewezen of behandeld is;
- bij het verstrekken van onjuiste informatie, bedrog of misleiding door u;
- bij veranderingen die u moet melden;
- bij bedreigend of beledigend gedrag van een verzekerde ten opzichte van de tegenpartij, ARAG of ons;
- als de ABN AMRO bankrekening, die aan deze verzekering is gekoppeld, wordt beëindigd;
- als u ondanks een waarschuwing de premie niet betaalt.

Artikel 7:940 BW

1. Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.
2. De verzekeringnemer en, tenzij het een persoonsverzekering betreft, de verzekeraar kunnen een overeenkomst die is aangegaan voor een periode van meer dan vijf jaar, of die voor zulk een periode is verlengd, opzeggen tegen het einde van elk vijfde jaar binnen die periode. Daarbij geldt de in lid 1 genoemde termijn.
3. Indien de verzekeraar de bevoegdheid heeft bedongen de overeenkomst tussentijds op te zeggen, komt de verzekeringnemer een gelijke bevoegdheid toe. Tenzij jegens hem is gehandeld met het opzet tot misleiding neemt de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer daarbij een termijn van twee maanden in acht. Indien een verzekering dekking biedt tegen schade veroorzaakt door risico's als bedoeld in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht, kan, bij de verwezenlijking van een dergelijk risico of bij een dreiging van het ophanden zijn daarvan, de verzekeraar onderscheidenlijk de verzekeringnemer in afwijking van deze termijn van twee maanden, de overeenkomst met inachtneming van een termijn van zeven dagen opzeggen. De verzekeraar kan slechts tussentijds opzeggen op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevergd.
4. Indien de verzekeraar de voorwaarden van de overeenkomst ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde wijzigt, is de verzekeringnemer gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat, en in ieder geval gedurende één maand nadat de wijziging hem is meegedeeld.
5. De verzekeraar kan een persoonsverzekering niet beëindigen of wijzigen op grond van verzwaring van het gezondheidsrisico, voor zover dat is gelegen in de persoon van degeen, die de verzekering betreft.
6. De verzekeringnemer kan de overeenkomst steeds langs elektronische weg opzeggen. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld ten aanzien van de verzending van opzeggingen langs elektronische weg.
7. De voordracht voor een krachtens het zesde lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt niet eerder gedaan dan vier weken nadat het ontwerp aan de beide kamers der Staten-Generaal is overgelegd.