

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-083 I (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: CAK Volmacht B.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 22 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wetgeving en de algemene verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Tussentijdse opzegging. De gevolmachtigde heeft de rechtsbijstandverzekering van de consument tussentijds opgezegd. De consument is van mening dat de gevolmachtigde de rechtsbijstandverzekering niet tussentijds heeft mogen opzeggen en dat sprake is van een onredelijk bezwarend en onredelijk beding. De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde de rechtsbijstandverzekering niet tussentijds heeft mogen opzeggen en beslist dat de gevolmachtigde de verzekering met terugwerkende kracht moet herstellen. De vordering tot vergoeding van eigen tijd wordt afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft met ingang van 4 mei 2017 bij de gevolmachtigde een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn onder andere de 'Algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.1' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 Per e-mail van 3 juni 2019 heeft de gevolmachtigde de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:

“(...) Uit onze gegevens blijkt dat u de afgelopen jaren meerdere malen een beroep op rechtsbijstand heeft gedaan. Een overzicht hiervan vindt u hieronder.

Overzicht van uw rechtsbijstandsverzoeken

Er zijn door u rechtsbijstandsverzoeken ingediend op de volgende data:

- 10-08-2017, burenrchten erfdiensbaaheden
- 08-05-2018, OD/werkgeversaansprakelijkheid
- 15-01-2019, aannemingsovereenkomst
- 15-04-2019, burenrchten erfdiensbaaheden

Frequentie rechtsbijstand

*Wij vinden het vervelend voor u dat u te maken heeft gehad met juridische geschillen. Mogelijk heeft u veel pech gehad in een korte tijd. We willen u er wel op attent maken dat uw meldingsfrequentie bovengemiddeld is. Dat betekent dat uw rechtsbijstandverzekering opnieuw beoordeeld wordt, wanneer u binnen 2 jaar opnieuw een beroep doet op uw rechtsbijstandverzekering. Dit kan onder andere gevolgen hebben voor de hoogte van uw eigen risico of de voortzetting van uw verzekering. We hopen natuurlijk dat dit niet nodig is.
(...)”*

- 2.3 Op enig moment heeft de gevolmachtigde van de rechtsbijstanduitvoerder vernomen dat de consument elf meldingen heeft ingediend bij de rechtsbijstanduitvoerder. Per e-mail van 4 augustus 2020 heeft de gevolmachtigde de consument laten weten dat zijn verzekering per 4 oktober 2020 wordt opgezegd. In deze e-mail heeft de gevolmachtigde de consument – voor zover relevant – als volgt geïnformeerd:

“Bovengemiddeld schadeverloop

Op 3 juni 2019 hebben wij u per e-mail geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van uw rechtsbijstandsverzekering bij bovengemiddeld schadeverloop. Gebleken is dat er, na de waarschuwing, 11 schades zijn geclaimd op de rechtsbijstandverzekering.

De gevolgen voor uw verzekering

Op basis van het bovenstaande is er besloten dat uw rechtsbijstandsverzekering, conform artikel 10 sub d van de Algemene Voorwaarden, helaas niet kan worden voortgezet bij Promovendum. Per 4 oktober 2020 wordt uw verzekering bij ons beëindigd. U heeft hiermee twee maanden de tijd om de rechtsbijstandsverzekering elders onder te brengen. (...)”

- 2.4 Omdat de consument het niet eens was met de opzegging van zijn verzekering, heeft hij hierna een aantal keer telefonisch en per e-mail contact opgenomen met de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft de consument doorverwezen naar de rechtsbijstanduitvoerder voor zijn vragen met betrekking tot het aantal ingediende meldingen.

- 2.5 Per e-mail van 18 november 2020 heeft de gevolmachtigde bevestigd dat de verzekering van de consument per 4 oktober is opgezegd, waarna de consument opnieuw een aantal keer contact met de gevolmachtigde heeft opgenomen. Op 8 december 2020 heeft de consument per e-mail een klacht ingediend bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft per e-mail van 15 december 2020 gereageerd op de klacht en zijn standpunt gehandhaafd.
- 2.6 De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens de Kifid-procedure heeft de gevolmachtigde contact opgenomen met de consument en zijn klacht besproken. Dit heeft echter niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dat de verzekering met terugwerkende kracht wordt hersteld. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding voor zijn tijd die verloren is gegaan door het geschil met de gevolmachtigde. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.8 De gevolmachtigde heeft de verzekering onterecht opgezegd omdat nog niet alle schades/meldingen die de consument heeft ingediend zijn afgewikkeld. Dit is niet conform artikel 10 sub d van de voorwaarden. De opzegging is daarnaast onredelijk omdat de rechtsbijstanduitvoerder er een bende van heeft gemaakt. Het feit dat iemand meer pech of schade heeft dan de gemiddelde persoon mag geen reden zijn om een verzekering op te zeggen. Uit de voorwaarden blijkt ook niet dat een bovengemiddeld schadeverloop gevolgen kan hebben voor de voortzetting van de verzekering. De rechtsbijstanduitvoerder heeft ook aangegeven dat de gevolmachtigde het initiatief heeft genomen om de verzekering op te zeggen en niet de rechtsbijstanduitvoerder.
- 2.9 Artikel 10 sub d van de voorwaarden is een onredelijk bezwarend beding. Het kan niet zo zijn dat wanneer iemand pech heeft en wanneer de pech is opgelost, dat de gevolmachtigde kan besluiten om de verzekering op te zeggen.

Het verweer

- 2.10 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd. De gevolmachtigde wordt door de rechtsbijstanduitvoerder maandelijks geïnformeerd over verzekeringen waarbij een afwijkend schadepatroon zichtbaar is. De consument is door de gevolmachtigde tijdig geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van het indienen van nieuwe schades/meldingen. De rechtsbijstanduitvoerder heeft de gevolmachtigde gevraagd om de verzekering van de consument met inachtneming van de twee maanden op te zeggen omdat de consument na de waarschuwing van 3 juni 2019 elf schades/meldingen heeft ingediend. De verzekering is opgezegd conform artikel 10 sub d van de voorwaarden.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de gevolmachtigde de verzekering tussentijds mocht opzeggen op grond van artikel 10 sub d van de voorwaarden.

Juridisch kader – tussentijdse opzegging

3.2 Een verzekeraar kan op grond van artikel 7:940 lid 3 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) slechts tussentijds opzeggen op de in de verzekeringsovereenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de gevolmachtigde kan worden gevergd. Op grond van artikel 7:943 lid 2 BW mag van artikel 7:940 lid 3 BW niet ten nadele van de verzekeringnemer worden afgeweken.

3.3 In dit geval heeft de gevolmachtigde de verzekering per e-mail van 4 augustus 2020 tussentijds opgezegd per 4 oktober 2020 met een beroep op artikel 10 sub d van de voorwaarden. In artikel 10 sub d van de voorwaarden is opgenomen dat de verzekering eindigt indien de gevolmachtigde de verzekering schriftelijk beëindigt in verband met schade. Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Uit het dossier blijkt dat de gevolmachtigde de verzekering heeft opgezegd vanwege het bovengemiddelde schadeverloop van de consument. Ter onderbouwing van de opzegging heeft de gevolmachtigde verwezen naar artikel 10 sub d van de voorwaarden. In dit artikel is echter geen opzeggingsgrond opgenomen die de gevolmachtigde de bevoegdheid geeft om de verzekering wegens een bovengemiddeld schadeverloop op te zeggen. Alleen dit al betekent dat de gevolmachtigde niet op grond van artikel 10 sub d van de voorwaarden tot opzegging van de verzekering had mogen overgaan.

3.5 Omdat de commissie reeds op andere gronden tot het oordeel is gekomen dat de verzekering door de gevolmachtigde onterecht tussentijds is opgezegd, behoeft het standpunt van de consument dat artikel 10 sub d van de voorwaarden een onredelijk bezwarend beding is, geen verdere bespreking.

Vergoeding van eigen tijd

3.6 Voor wat betreft de vordering tot schadevergoeding voor de eigen tijd van de consument die is verloren gegaan door het geschil met de gevolmachtigde overweegt de commissie als volgt. Een vergoeding voor de geïnvesteerde eigen tijd wordt naar vast oordeel van de commissie in beginsel niet toegewezen.¹

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2016-360, overweging 4.4; GC Kifid 2017-868, overweging 4.10; GC Kifid 2018-118, overweging 4.2; GC Kifid 2020-1033, overweging 3.16, GC Kifid 2021-0671; overweging 3.4, te raadplegen op www.kifid.nl.

In dit verband is relevant dat niet is gesteld of gebleken dat de consument daarvoor kosten heeft gemaakt of dat de consument door het besteden van die tijd inkomsten is misgelopen. De door de consument gevorderde schadevergoeding voor eigen tijd wordt daarom afgewezen.

Conclusie

3.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de gevolmachtigde de verzekering niet per e-mail van 4 augustus 2020 tussentijds heeft mogen opzeggen. Dit betekent dat de gevolmachtigde de verzekering met terugwerkende kracht dient te herstellen. De door de consument gevorderde schadevergoeding voor eigen tijd wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, dient te bewerkstelligen dat de verzekering van de consument met terugwerkende kracht wordt hersteld.

De commissie wijst de vorderingen van de consument voor het overige af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 bepalingen uit de wetgeving en de algemene verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 940

(...)

3. Indien de verzekeraar de bevoegdheid heeft bedongen de overeenkomst tussentijds op te zeggen, komt de verzekeringnemer een gelijke bevoegdheid toe. (...) 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 geveerd.

Artikel 943

(...)

2. Van de artikelen (...) 940 leden (...) 3, (...) kan niet ten nadele van de verzekeringnemer (...) worden afgeweken.

Algemene verzekeringsvoorwaarden P2014.1

Artikel 10. Einde van de verzekering

De verzekering eindigt:

(...)

d. indien Promovendum de verzekering schriftelijk beëindigt in verband met schade. Promovendum heeft dit recht tot 30 dagen na de afwikkeling van de schade. Daarbij wordt de verzekering na twee maanden beëindigd, zodat u de mogelijk heeft om het risico elders te verzekeren.