

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-056 I
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. P.J. Neijt, leden
en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 september 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Verbrugge Financieel Advies B.V., gevestigd te Raamsdonkveer, verder te noemen
de tussenpersoon
Datum uitspraak : 4 juli 2022
Aard uitspraak : Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst : Niet-behandelbaar

Samenvatting

Klachtplicht. De consument stelt dat de tussenpersoon haar rechtsbijstandverzekering zonder haar toestemming heeft beëindigd. De commissie is van oordeel dat de consument in ieder geval op of omstreeks 24 mei 2019 moest hebben ontdekt dat de tussenpersoon haar rechtsbijstandverzekering had beëindigd. Door hierover pas in september 2020 te klagen is de tussenpersoon in zijn belangen geschaad. De consument heeft te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW en kan daarom geen beroep meer doen op schadevergoeding als gevolg van de door haar gestelde tekortkoming. De klacht is niet behandelbaar.

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 tussenpersoon; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 maart 2022. De consument nam telefonisch deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. ing. J.M. Eerkes, advocaat. Ook de tussenpersoon was aanwezig. De tussenpersoon werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. S. Groen van De Vereende, de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op [datum] 2019 is de partner van de consument, overleden. Naar aanleiding daarvan heeft de tussenpersoon de consument op 25 maart 2019 bezocht en de gevolgen voor de lopende verzekeringen doorgenomen.

Daarbij heeft de betrokken medewerker van de tussenpersoon het volgende inventarisatieformulier ingevuld:

Verbrugge
GOED VOOR ELKAAR...

Inventarisatie Particulier
Bijzonderheden

Naam: _____

Soort Verzekering	Verbrugge	Elders	N.V.T. / Niet gewenst	
Woonhuis	x			) tennaamstelling aanpassen
Inboedel	x			
Glas	x			
Huurdersbelang				) tennaamstelling Beëindigen per direct
Aansprakelijkheid	x			
Rechtsbijstand	x			
Gezinsongevallen	x			) tennaamstelling wyzigen tenaamstelling
Auto	x			
Ovi/Svi	x			
Motor	x			
Bromfiets/fiets etc.				
Doorlopende Reis			x	
Caravan			x	
Pleziervaartug			x	
Ziektekosten	x			
Uitvaartkosten				
Hypotheek				
Overlijdensrisico				) Wordt afge lost.
Verhuisplannen				
Nieuwe klant				
Afspraken:	Berekeningnummer aanpassen na beech Uitvaart polissen kinderen beeyken tenaamstelling wyzigen			
Gesprekspartner (s):				Datum:
Handtekening adviseur:				Handtekening relatie:

- 2.2 Vervolgens heeft de tussenpersoon op 28 maart 2019 een rechtsbijstandverzekering van de consument bij Klaverblad opgezegd. Klaverblad heeft de consument op 8 april 2019 een nieuw polisblad toegestuurd. Als reden voor afgifte is op dit polisblad vermeld "Wijziging tenaamstelling" en "Afvoeren objecten". Op het polisblad wordt onder "Verzekering(en)" een woonhuisverzekering en een inboedelverzekering genoemd. Uit de "Afrekening tot 01-06-2019" blijkt dat de consument € 45,82 aan premie en assurantiebelasting terugkrijgt. Ook op de prolongatiepolis die door Klaverblad is afgegeven op 26 april 2019 staat onder "Verzekering(en)" een woonhuisverzekering en een inboedelverzekering.

- 2.3 Op 24 mei 2019 heeft Klaverblad het volgende per e-mail bericht aan Van Dongen Assurantiën B.V., de nieuwe tussenpersoon van de consument, naar aanleiding van een nieuw melding op de rechtsbijstandverzekering:

“Dekking

Op het polisblad staat inderdaad de rechtsbijstandverzekering vermeld. Ik ben daarop verder in ons systeem gedoken en heb ontdekt waarom ik geen rechtsbijstandverzekering van mevrouw aantrof. Verzekerde heeft haar rechtsbijstandverzekering per direct opgezegd op 28 maart 2019 (zie bijlage).”

- 2.4 Op 4 september 2020 heeft de consument een geschil met de tussenpersoon over het niet wijzen op de noodzaak van (advies over) een partnerverklaring bij de oversluiting van de overlijdensrisicoverzekering van de partner onder de rechtsbijstandverzekering bij Klaverblad gemeld. Deze melding heeft Klaverblad niet in behandeling genomen omdat de rechtsbijstandverzekering per 28 maart 2019 was beëindigd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument stelt dat de tussenpersoon de rechtsbijstandsverzekering bij Klaverblad zonder haar toestemming heeft opgezegd. Volgens de consument heeft zij enkel ingestemd met een naamswijziging en was ze er niet op bedacht dat de verzekering zou worden beëindigd. Het inventarisatieformulier zou het gesprek tussen de consument en de medewerker van de tussenpersoon op 25 maart 2019 niet juist weergeven. De consument heeft dit formulier niet ingezien en zij heeft er ook niet voor getekend. De opzegging was bovendien niet direct inzichtelijk, omdat het om een pakketverzekering gaat. Uit de melding “Afvoeren objecten” is niet duidelijk dat de rechtsbijstandverzekering is beëindigd. Ook stelt de consument dat zij geen reden had om de rechtsbijstandverzekering op te zeggen en dat de tussenpersoon niet heeft gewezen op de risico’s van opzegging.
- 2.6 De consument houdt de tussenpersoon aansprakelijk voor het ontbreken van dekking op de rechtsbijstandverzekering voor het geschil tussen de consument en de tussenpersoon over de oversluiting van de overlijdensrisicoverzekering van haar partner. De schade begroot de consument vooralsnog op € 10.000,-.

Het verweer

- 2.7 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Het verst strekkende verweer van de tussenpersoon is dat de consument haar vordering niet meer geldend kan maken doordat zij te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De commissie is van oordeel dat dit verweer slaagt en zij licht haar oordeel hierna toe.

Juridisch kader

- 3.2 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.¹

Te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW

- 3.3 Op 24 mei 2019 heeft Klaverblad de nieuwe tussenpersoon van de consument laten weten dat de rechtsbijstandverzekering per 28 maart 2019 was opgezegd. Om die reden is de schademelding van 23 mei 2019 op de rechtsbijstandverzekering niet in behandeling genomen door Klaverblad. De commissie volgt de tussenpersoon in zijn standpunt dat het de consument in ieder geval op of omstreeks 24 mei 2019 duidelijk had kunnen en moeten zijn dat de rechtsbijstandverzekering was beëindigd. De consument heeft de tussenpersoon pas ruim een jaar later, op 9 september 2020, voor het eerst laten weten dat dit niet haar bedoeling was.
- 3.4 De tussenpersoon voert terecht aan dat hij hierdoor in zijn belangen is geschaad. Kort na 24 mei 2019 had de tussenpersoon de beëindiging van de rechtsbijstandverzekering mogelijk ongedaan kunnen maken. Of mogelijk een nieuwe rechtsbijstandverzekering voor de consument kunnen afsluiten op grond waarvan het, op 4 september 2020 gemelde, geschil tussen de consument en de tussenpersoon over de oversluiting van de overlijdensrisicoverzekering van haar partner gedekt zou zijn. Op 9 september 2020 was dit niet meer aan de orde.

¹ Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

Conclusie

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW over het ontbreken van toestemming om de rechtsbijstandverzekering bij Klaverblad te beëindigen. Daarom kan zij geen beroep meer doen op vergoeding van schade als gevolg van het ontbreken van dekking voor rechtsbijstand in het geschil met de tussenpersoon over de oversluiting van de overlijdensrisicoverzekering van haar partner. De conclusie is dat de commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.