

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0169

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	28 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat hij voor zijn rechtsbijstandverzekering te veel premie betaalt, omdat hij geen gebruik kan maken van een verzekerde module. Hij wil de te veel betaalde premie terugvorderen van de tussenpersoon en doet daarvoor een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de consument meegedeeld dat hij over onvoldoende informatie beschikt om de zaak te kunnen beoordelen. Hij vraagt de consument toestemming te verlenen om inzage te krijgen in eerdere dossiers die juist onder die verzekerde module zijn aangemaakt. De consument vindt dat hij voldoende informatie heeft overgelegd en vordert dat de uitvoerder de zaak tegen de tussenpersoon verder oppakt. De commissie kan het standpunt van de uitvoerder volgen dat inzage in die dossiers relevant kan zijn voor de beoordeling. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.
- I.2 De consument heeft per e-mail van 7 juli 2022 aangegeven af te zien van zijn mogelijkheid tot het geven van een (inhoudelijke) reactie op het verweerschrift van de uitvoerder.
- I.3 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.
- I.4 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft via zijn assurantietussenpersoon, Coöperatie Univé Dichtbij U.A., verder te noemen de tussenpersoon, bij de verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten met de modules: Verkeer & voertuigen, Consument & wonen en Werk & inkomen.
- 2.2 Omdat de consument niet in loondienst maar als zelfstandig ondernemer werkzaam is, heeft hij bij de tussenpersoon geklaagd over het meeverzekeren van de module Werk & inkomen. Volgens de consument had de tussenpersoon hem erop moeten wijzen dat deze dekking 'overbodig' was. De tussenpersoon heeft de consument per e-mail van 20 augustus 2021 meegedeeld dat hij het hier (gedeeltelijk) mee eens was. De consument had gedurende de verzekerde periode onder de verzekerde module namelijk nog wel dekking voor andere conflicten. Om de consument tegemoet te komen, heeft de tussenpersoon de consument een vergoeding van € 180,- voorgesteld, zijnde de helft van de voor de module betaalde premie vanaf 2016. Omdat de consument het voorstel heeft afgewezen, heeft de tussenpersoon een laatste bedrag van 75% van de betaalde premies voorgesteld, om de discussie niet te laten voortduren.
- 2.3 De tussenpersoon heeft de consument op 25 augustus 2021 laten weten dat hij na intern overleg toch heeft besloten om de consument het volledige bedrag van € 360,- terug te betalen. De tussenpersoon heeft daarbij benadrukt dat het eerder ingenomen standpunt terecht en juridisch haalbaar was. Aangezien de consument per 1 november 2021 de verzekeringen had opgezegd, wilde de tussenpersoon geen nieuwe discussie daarover voeren.
- 2.4 De consument heeft op 22 september 2021 bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in het geschil met de tussenpersoon. Hij wilde namelijk premierestitutie ontvangen vanaf 2006 en niet, zoals de tussenpersoon heeft voorgesteld, vanaf 2016. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de consument op dezelfde dag per e-mail verzocht om een korte toelichting op de geschillen met de tussenpersoon, de gevoerde correspondentie en eventueel andere relevante stukken.
- 2.5 Op 9 december 2021 heeft een medewerker van de uitvoerder, verder te noemen de behandelaar, de consument meegedeeld dat de uitvoerder zonder enige belangenverstrengeling de verzekeraar, de partij aan wie de premie wordt betaald, kan verzoeken om de betaalde premie te restitueren. Verder heeft de behandelaar de consument erop gewezen dat een deel van de vordering op de verzekeraar wegens het verstrijken van de termijn van vijf jaar is verjaard.

Alvorens zowel de verzekeraar als de tussenpersoon aan te schrijven, heeft de behandelaar de consument om beantwoording van een aantal vragen verzocht. De consument heeft op dezelfde dag gereageerd en de behandelaar verzocht actie te ondernemen.

- 2.6 De behandelaar heeft de consument per e-mail van 15 december 2021 onder andere gewezen op een mogelijke discussie met de verzekeraar over de vraag of de verzekeraar, zoals de consument heeft gesteld, geen risico had gelopen. Daarbij wees de behandelaar de consument erop dat op een aantal momenten door de uitvoerder dossiers zijn aangemaakt die zouden gaan over de module Werk & inkomen. Verder heeft de behandelaar het maximaal te vorderen bedrag berekend: € 946,80 (€ 5.26 per maand * 12 maanden * 15 jaar).
- 2.7 De behandelaar heeft de consument op 22 december 2021 om een nadere toelichting op het geschil met de tussenpersoon verzocht. De consument heeft de behandelaar hierop meegedeeld dat hij de gewenste informatie al heeft verstrekt en zich ergerde aan de gang van zaken. Op het verzoek van de behandelaar om hem terug te bellen, heeft de consument als volgt gereageerd:
- “Wij gaan niet meer bellen. Ik wil alles zwart op wit en de antwoorden staan in mijn vorige mail dus je kan verder. Zie graag vandaag de brief”*
- 2.8 De behandelaar heeft de consument op dezelfde dag (22 december 2021) meegedeeld dat de juridische positie van de consument niet goed beoordeeld kon worden wegens het ontbreken van informatie. In dit kader heeft de behandelaar de consument om toestemming verzocht voor inzage in de dossiers uit 2013, toen er twee dossiers onder de module Werk & inkomen waren aangemaakt.
- 2.9 De consument heeft op de behandelaar verzocht de kwestie aan het klachtenbureau van de uitvoerder voor te leggen, als de brief aan de verzekeraar niet zou worden verzonden. Als reactie op de klacht heeft een klachtbehandelaar de consument per e-mail van 29 december 2021 meegedeeld dat het opvragen en inzage van aanvullende informatie redelijk was. De klachtbehandelaar heeft dit standpunt per e-mail van 18 januari 2022 gehandhaafd. Vervolgens heeft het klachtenbureau van de uitvoerder bij brief van 15 februari 2022 op de klacht van de consument gereageerd en, onder verwijzing naar artikel 5.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden, het standpunt herhaald dat het verzoek om rechtsbijstand zonder de gewenste informatie niet behandeld kan worden.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Hij vordert van de uitvoerder een vergoeding van € 5.000,- te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 oktober 2021.

- 2.11 De consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt het volgende aangevoerd.
- 2.12 De uitvoerder beschikt over voldoende informatie om de tussenpersoon te kunnen aanschrijven. De consument betwist dan ook het standpunt van de uitvoerder dat hij nog over onvoldoende informatie beschikt om de zaak verder op te kunnen pakken. Daarbij komt nog dat de tussenpersoon ook al schuld heeft erkend.
- 2.13 Volgens de consument is er sprake van een belangenconflict nu de uitvoerder namens de consument tegen de verzekeraar moet optreden. De consument wil een onafhankelijke advocaat inschakelen en de verzekeringsvoorwaarden bieden die mogelijkheid ook maar de uitvoerder heeft dit verzoek geweigerd. Het door de consument gevorderde schadebedrag is gebaseerd op de kosten voor het inschakelen van een externe advocaat.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, zo ja, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. Alvorens deze vraag te beantwoorden, zal de commissie hierna eerst ingaan op de vraag of sprake is van een belangenconflict en of de consument recht heeft op inschakeling van een externe advocaat.

Van een belangenconflict is geen sprake

- 3.2 Voor zover de consument stelt dat sprake is van een belangenconflict nu de consument de uitvoerder om rechtshulp tegen de verzekeraar heeft verzocht, overweegt de commissie dat voor multibrancheverzekeraars, zoals de verzekeraar, op grond van artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) geldt dat een verzekeraar niet zelf uitvoering mag geven aan de rechtsbijstandverzekering om belangenconflicten te voorkomen. In artikel 4:65 lid 2 sub a Wft is de mogelijkheid opgenomen dat een rechtsbijstandverzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toevertrouwt aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst vermeldt. In dit geval heeft de verzekeraar de uitvoering van de verzekering overgelaten aan de uitvoerder. De uitvoerder is een zelfstandige entiteit die losstaat van de verzekeraar.

De commissie kan de consument dan ook niet volgen in zijn stelling dat er sprake is van conflicterende belangen. De consument heeft zijn stelling ook niet van een concrete onderbouwing voorzien.

- 3.3 De consument stelt dat hij ‘conform de voorwaarden’ in geval van een belangenconflict recht heeft op het inschakelen van een externe advocaat. De consument bedoelt waarschijnlijk artikel 7.4 waarin staat dat een verzekerde zelf een advocaat of externe deskundige mag inschakelen als hij/zij een conflict heeft met een andere rechtsbijstand verzekerde van de verzekeraar. Van een ‘belangenconflict’ in de zin van de verzekeringsvoorwaarden is dus sprake als beide partijen van een geschil een beroep (kunnen) doen op een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake, zodat de consument op grond van dit artikel geen recht heeft op het inschakelen van een externe advocaat op kosten van de uitvoerder.

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

- 3.4 Waar het in deze kwestie in de kern om gaat, is dat de uitvoerder onder verwijzing naar artikel 5.1.2 van de voorwaarden stelt dat de consument onvoldoende informatie heeft aangeleverd om te kunnen beoordelen of sprake is van een grond voor een juridische actie en of een actie vervolgens een redelijke kans op succes heeft. De consument betwist dit standpunt en stelt dat hij de uitvoerder al van voldoende informatie heeft voorzien.
- 3.5 De commissie vindt het niet onredelijk dat de uitvoerder zich beroept op artikel 5.1.2 van de voorwaarden. *De commissie kan de uitvoerder volgen in zijn standpunt dat de informatie uit de twee dossiers die gedurende de looptijd van de verzekering zijn aangemaakt onder de module Werk & Inkomen relevant kan zijn voor de beoordeling van de zaak.¹ Voor zover de consument stelt dat aanvullende informatie niet nodig is, omdat de tussenpersoon al heeft erkend dat er fouten zijn gemaakt, overweegt de commissie dat de uitvoerder dit standpunt voldoende gemotiveerd heeft betwist. Hoewel de tussenpersoon bereid was de consument een vergoeding toe te kennen en daarbij heeft erkend dat hij het (gedeeltelijk) met hem eens was, kan uit de e-mailberichten van de tussenpersoon van 20 en 25 augustus 2021 niet de conclusie worden getrokken dat hij ook erkent dat hij als assurantietussenpersoon jegens de consument is tekortgeschoten. Dat de uitvoerder hierover aanvullende vragen heeft gesteld, acht de commissie dan ook niet onredelijk.*
- 3.6 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder van de consument mag verlangen dat hij nadere informatie verstrekt en toestemming verleent, zodat de uitvoerder inzage krijgt in de eerdere dossiers van de consument.

¹ Vergelijk Kifid GC 2023-0079, te vinden op www.kifid.nl.

Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst, moet hij de uitvoerder op grond van artikel 5.1.2 van de voorwaarden concreet informeren over de situatie en dus de gevraagde informatie aan de uitvoerder verstrekken. De uitvoerder kan vervolgens onderzoeken of rechtsbijstand kan worden verleend (met inachtneming van de voorwaarden).

Schade

- 3.7 De consument vordert een bedrag van € 5.000,-. Nog daargelaten dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, heeft de consument de door hem gestelde schade ook onvoldoende onderbouwd. De vordering komt ook om die reden niet voor toewijzing in aanmerking.

Slotsom

- 3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar tekort is geschoten. Van een belangenconflict in de zin van de voorwaarden is evenmin sprake. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Relevante artikelen uit de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2

5. Wij beoordelen uw conflict

Wilt u rechtsbijstand voor een conflict? Dan gaan wij uw conflict eerst beoordelen.

5.1 Hoe beoordelen wij uw conflict?

Onze beoordeling bestaat uit drie vragen. Kunnen de eerste twee vragen met “ja” worden beantwoord? Dan bekijken we samen of wij het eens kunnen worden wat u met onze rechtsbijstandverzekering wilt bereiken. U moet ons alle informatie aanleveren, zodat wij deze kunnen beoordelen.

5.1.1 Vraag 1: Valt uw conflict onder de dekking van de verzekering?

Wij kijken eerst of de hulp verzekerd is. Waarvoor u verzekerd bent, staat op uw polis en in uw polisvoorwaarden.

5.1.2 Vraag 2: Kunnen we vaststellen of er een conflict is?

Dat is niet altijd duidelijk. Wij vragen u daarom eerst om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of er sprake is van een conflict en aanleiding voor juridische actie. Daarvan is sprake als de informatie duidelijk maakt:

- Wat er precies gebeurd is of waardoor u schade heeft.
- Wie verantwoordelijk is voor de gebeurtenis.
- Hoe groot de schade of uw belang is.

Heeft u de informatie niet?

Dan kunnen wij u vragen om een expertiserapport. Dat is een rapport dat door een expert wordt gemaakt. Het rapport moet de voor de ontbrekende informatie zorgen die wij nodig hebben om vast te stellen of er een conflict is. Overleg eerst met ons welke expert u kiest en wat de opdracht is. U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt deze kosten van ons terug als uit het rapport blijkt dat er een conflict is.

(...)

5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?

Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn op het behalen van het resultaat. Dat is zo als die kans meer dan 50% is. Is dat het geval? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken.

Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.

7.4 Belangenconflict

U heeft een conflict met een andere rechtsbijstand verzekerde van Univé. U mag zelf een advocaat of externe deskundige kiezen. Wij regelen die dan namens u. Wij betalen dan de verzekerde kosten tot maximaal het verzekerde bedrag per gebeurtenis. Dit bedrag staat op uw polis. Wij betalen nooit meer dan uw financiële belang van het verzekerde conflict. Leidt uw conflict tot een procedure? Dan betalen wij de kosten zoals beschreven in paragraaf 7.3.