

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0145

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, J.J. Turkesteen, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	16 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

### Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering eenzijdig met een jaar verlengd. De commissie is, gelet op de omstandigheden van het geval, van oordeel dat de consument de verzekeraar hieraan kan houden. De consument heeft na de dupliek-fase zijn vordering aangevuld, maar die aanvulling kan de commissie op grond van de vragen 6 en 55 van haar reglement niet behandelen.

## 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het 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 verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de laatste reactie van de consument.
- 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Bij brief van 16 februari 2023 heeft de verzekeraar de consument bericht dat zijn rechtsbijstandverzekering per de verlengingsdatum/einddatum (1 september 2023) wordt beëindigd, met als reden dat het voor de verzekeraar niet meer mogelijk is om de verzekering uit te voeren, omdat uit de klachten en e-mails van de consument zou blijken dat hij geen vertrouwen meer heeft in de juridische hulp die hij ontvangt en ontevreden is over de klachtbehandeling van de verzekeraar.
- 2.2 Omdat de consument zich niet kon vinden in de opzegging, heeft hij een klacht ingediend bij Kifid. Bij bindend advies van 19 juli 2023 (hierna: GC Kifid 2023-0556) heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening geoordeeld dat de verzekeraar gerechtigd was om de rechtsbijstandverzekering per de verlengingsdatum/einddatum op te zeggen, mede gelet op de contractsvrijheid die de verzekeraar toekomt:<sup>1</sup>

*“3.7 De commissie is van oordeel dat de door de consument aangevoerde argumenten niet leiden tot de conclusie dat de opzegging door de verzekeraar per de verlengingsdatum naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en dat dus een inbreuk op het beginsel van de contractsvrijheid gerechtvaardigd is. Het is de commissie niet gebleken dat de verzekeraar misbruik heeft gemaakt van zijn contractsvrijheid. Op basis van de informatie in het dossier vindt de commissie het niet onredelijk dat de verzekeraar geen andere mogelijkheid zag dan de verzekering op te zeggen per de eerstvolgende verlengingsdatum. Hieraan doet niet af de stelling van de consument dat het voor hem niet mogelijk is om bij een andere verzekeraar een rechtsbijstandverzekering af te sluiten of alleen met een hogere premie vanwege zijn schadeverloop. De consument heeft geen documenten verstrekt waaruit blijkt dat het voor hem niet mogelijk is om bij een andere rechtsbijstandverzekeraar een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. De eventuele omstandigheid dat de consument alleen een nieuwe rechtsbijstandverzekering kan afsluiten tegen een (veel) hogere premie in verband met een hoog schadeverloop, maakt de opzegging van de verzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid nog niet onaanvaardbaar.”*

De klacht van de consument is ongegrond verklaard en zijn vorderingen zijn afgewezen.

- 2.3 Het bindend advies van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is op 19 juli 2023 aan partijen verzonden.
- 2.4 Op 28 juli 2023 heeft de verzekeraar de consument een e-mail gestuurd, waarin het volgende staat:

---

<sup>1</sup> GC 2023-0556, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

“(...)

**Wij verlengen binnenkort uw Rechtsbijstandverzekering**

(...)

*U heeft een Rechtsbijstandverzekering bij ons. Daar zijn wij blij mee. We helpen u graag als er iets gebeurt. Nu en in de toekomst.*

**Over 1 maand verlengen wij uw Rechtsbijstandverzekeringen weer met een jaar**

*Een week voor 1 september 2023 ontvangt u alle informatie over de verlenging van uw Rechtsbijstandverzekering. Dit is het moment om uw verzekering eens goed te bekijken.*

**We vertellen u graag alvast iets meer over de verlenging**

*In deze e-mail leest u:*

- wat uw nieuwe premie is

- hoe u nu verzekerd bent

(...)

**Uw nieuwe premie is € 25,35 per maand**

(...)

**Zo bent u na de verlenging verzekerd**

*Gezinssamenstelling: 2 personen*

*Verzekering:           Basis  
                              Verkeer en medisch  
                              Consument en wonen  
                              Werk en inkomen  
                              Fiscaal en vermogen*

(...)"

- 2.5 In zijn e-mail van diezelfde dag heeft de consument de verzekeraar om uitleg verzocht in het licht van de voorafgaande procedure bij Kifid en daaraan toegevoegd dat hij het aanbod van de verzekeraar accepteert:

“(...)

*U bericht mij begin dit jaar dat de verzekering niet verlengd wordt. Er komt een hele Kifid procedure plus uitspraak in uw voordeel.*

*Echter krijg ik u, 2 weken na die uitspraak van het Kifid een onderstaand bericht dat u de verzekering alsnog gaat verlengen. Kunt u dat uitleggen?*

*Overigens bevestig ik hierbij dat ik uw aanbod om de verzekering te verlengen, accepteer.*

(...)"

- 2.6 In een e-mail van 31 juli 2023 heeft de verzekeraar excuses gemaakt voor het ontstane misverstand, aan de consument uitgelegd hoe het heeft kunnen gebeuren dat de consument de e-mail van drie dagen eerder ontving en medegedeeld dat de verzekering per 1 september 2023 eindigt.

*"(...)*

*U geeft aan dat er een misverstand ontstaan is over de verlenging van uw rechtsbijstandverzekering. Hiervoor bied ik u onze excuses aan. Dit bericht ontvangt u ook per aangetekende post.*

***U ontving 28 juli 2023 onterecht een aankondiging dat wij de rechtsbijstandverzekering met polisnummer [polisnummer] verlengen***  
*Tijdens de behandeling van uw klacht bij het Kifid, hebben wij de stopzetting on-hold gezet. Recent ontvingen wij de uitspraak van het Kifid. Mede hierdoor konden wij de aankondiging van verlenging niet meer tegenhouden.*

***Uw rechtsbijstandverzekering stopt op verlengdatum 1 september 2023***

*Dit lieten wij u weten in onze brief van 16 februari 2023. De geschillencommissie van het Kifid oordeelde in haar uitspraak van 19 juli 2023 dat wij uw rechtsbijstandverzekering mochten stoppen per verlengdatum 1 september 2023. Gezien de communicatie over uw klacht en over het stoppen van uw rechtsbijstandverzekering, kon u ervan uitgaan dat de aankondiging van de verlenging van de rechtsbijstandverzekering op een misverstand berust.*

***U ontvangt enkele weken voor 1 september 2023 het royementsblad***

*Het royementsblad ontvangt u om onduidelijkheid te voorkomen per aangetekende post.*

*(...)"*

- 2.7 In een bericht van eveneens 31 juli 2023 van de verzekeraar aan de consument staat voor zover relevant:

*"(...)*

*Wij hebben uw Rechtsbijstandverzekering gestopt vanaf 1 september 2023.*

***Uw Rechtsbijstandverzekering stopt per 1 september 2023***

*Vanaf 1 september 2023 bent u niet meer verzekerd.*

*(...)"*

- 2.8 In september 2023 heeft de verzekeraar de consument een kaart gestuurd met daarbij als afscheidscadeau zaadjes voor 'Vergeet-ons-nietjes'. Op de kaart staat het volgende:

*"(...)*

*Fijn dat u klant was!*

*Helaas was...want u heeft ons laten weten weg te gaan. Soms gaat dat zo. Soms kan het niet anders. We snappen dat. Toch vinden we het jammer. Weet daarom dat onze deur altijd voor u open blijft staan. Niet op een kier, maar wagenwijd.*

*Bedankt voor uw vertrouwen in ons.*

*Graag tot ziens. En deze 'Vergeet-ons-nietjes' zijn voor u.*

*Want het is waar: vaak zeggen bloemen meer dan woorden.*

*(...)"*

- 2.9 De verzekeraar heeft de consument op 21 september 2023 een e-mail gestuurd met daarin een nieuwsbrief waarin hij de consument informeert over een inboedelverzekering, opstalverzekering en aansprakelijkheidsverzekering met daarbij een link om de premie te bekijken.

*De klacht en vordering*

- 2.10 De consument vordert voortzetting van zijn rechtsbijstandverzekering per 1 september 2023 en voert hiervoor de volgende argumenten aan.
- 2.11 De verzekeraar heeft de consument in de e-mail van 28 juli 2023 een onherroepelijk aanbod tot verlenging van de rechtsbijstandverzekering per 1 september 2023 gedaan en dit aanbod is op dezelfde dag door de consument aanvaard. Er is dan ook een overeenkomst tot stand gekomen die niet meer is terug te draaien, aldus de consument. Op het moment dat een onherroepelijk aanbod is gedaan, is het mogelijke gebrek aan wilsovereenstemming niet meer relevant omdat anders iedereen zomaar tussentijds van gedachten kan veranderen. Sterker nog, het veranderen van gedachten ten aanzien van het aanbod is voor rekening van de verzekeraar.
- 2.12 Het is juist prima verdedigbaar dat de consument geloofde dat de verzekeraar van gedachten is veranderd en dat de verzekeraar met zijn e-mail van 28 juli 2023 de deur wagenwijd voor de consument open heeft gezet zodat een nieuwe overeenkomst kon worden gesloten.
- 2.13 Voor zover het aanbod van de verzekeraar van 28 juli 2023 is aan te merken als een vergissing van de verzekeraar, is het herhalen en uitnodigen van de consument voor het aangaan van een nieuwe verbintenis in de in de e-mail van 21 september 2023 dat in ieder geval niet.
- 2.14 In zijn laatste reactie vordert de consument, zo begrijpt de commissie, een verklaring voor recht dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering – gelet op het schadecoachingstraject dat loopt – niet bij een eerstvolgende melding van de consument beëindigd.

De consument verzoekt de commissie om daarbij mee te wegen dat hij dan een aantal jaren verzekerd kan blijven bij de verzekeraar zijn zodat hij het (gemiddelde van het) aantal ingediende schademeldingen omlaag kan brengen. De consument verwacht dan minder problemen bij het afsluiten van een nieuwe rechtsbijstandverzekering.

#### *Het verweer*

- 2.15 De verzekeraar voert aan dat de consument op 28 juli 2023 ten onrechte een geautomatiseerd bericht ontving over de verlenging van zijn rechtsbijstandverzekering en biedt hiervoor zijn excuses aan. De verzekeraar heeft tijdens de behandeling van de klacht bij Kifid, in afwachting van de uitspraak, de stopzetting van de rechtsbijstandverzekering *on hold* gezet. Nadat de verzekeraar de uitspraak GC Kifid 2023-0556 op 20 juli 2023 ontving, heeft hij de rechtsbijstandverzekering per 1 september 2023 gestopt. Omdat de verzekeraar de vooraankondigingen van de verlenging van de rechtsbijstandverzekering ruim een maand voor de verlenging verstuurt, was het voor de verzekeraar niet meer mogelijk om de aankondiging van de verlenging voor de consument tegen te houden. Gelet op de voorgeschiedenis had de consument ervan uit moeten gaan dat de e-mail van 28 juli 2023 op een misverstand berustte. Hij kon er niet op vertrouwen dat zijn rechtsbijstandverzekering zou worden verlengd. Dat de consument zich realiseerde dat de aankondiging op een misverstand berustte blijkt ook uit zijn tekst in de e-mail van 28 juli 2023. De verzekeraar is daarom mening dat zij niet kan worden gehouden aan de verlenging van de rechtsbijstandverzekering.
- 2.16 Bovendien is de verlenging van de rechtsbijstandverzekering niet wenselijk voor beide partijen omdat er dan weer sprake is van een situatie als voor de uitspraak GC Kifid 2023-0556. De verzekeraar noemt hierbij het gebrek aan vertrouwen van de consument in de uitvoerder waardoor het voor de uitvoerder niet mogelijk is om uitvoering te geven aan de rechtsbijstandverzekering. Daarnaast wijst de verzekeraar ook op het lopende schade-coachingstraject – dat vanwege het aantal meldingen loopt – waardoor een eerstvolgende melding op de rechtsbijstandverzekering gevolgen kan hebben voor de rechtsbijstandverzekering en de mogelijkheid van de verzekeraar om per de eerstvolgende verlengdatum de rechtsbijstandverzekering op te zeggen.

### **3. De beoordeling**

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 3.1 De commissie beoordeelt eerst of de klachten van de consument behandelbaar zijn op grond van het reglement. De consument heeft in zijn laatste reactie zijn klacht aangevuld en daarmee zijn vordering aangepast (zie 2.14). Dit heeft de consument echter pas na de dupliekfase gedaan. Op grond van vraag 55 van het reglement kan een klacht worden aangevuld en/of een vordering worden gewijzigd tot het moment waarop de repliek is ingediend.

Daarnaast is in vraag 6 van het reglement bepaald dat een klacht eerst moet worden voorgelegd aan de financiële dienstverlener en dat de interne klachtprocedure moet zijn doorlopen. Gelet hierop kan de commissie de aanvullende vordering(en) van de consument niet behandelen.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

- 3.2 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar gehouden is om de rechtsbijstandverzekering met een jaar te verlengen per 1 september 2023. De commissie is gelet op de omstandigheden die zich hier voordoen van oordeel dat de verzekeraar hiertoe gehouden is en licht haar oordeel hierna toe.
- 3.3 De e-mail van de verzekeraar van 28 juli 2023 (zie 2.4) bevat essentiële elementen van de (te sluiten) overeenkomst, zoals onder meer de te betalen premie en de dekkingen van de rechtsbijstandverzekering, en dient daarom redelijkerwijs te worden opgevat als een aanbod tot verlenging van de rechtsbijstandverzekering. Dat de consument dit zo ook heeft opgevat, blijkt ook uit zijn e-mail van 28 juli 2023 (zie 2.5). De verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering dan ook op 28 juli 2023 eenzijdig met een jaar verlengd middels een aan de consument persoonlijk gerichte e-mail. Omdat de consument het aanbod bij e-mail van dezelfde dag heeft geaccepteerd, mocht hij de verzekeraar hieraan houden.
- 3.4 De commissie volgt de verzekeraar niet in zijn stelling dat de consument gelet op de voorgeschiedenis ervan had uit moeten gaan dat de e-mail van 28 juli 2023 op een misverstand berustte. Uit de dupliek is immers af te leiden dat de verzekeraar tijdens de vorige klachtprocedure over de opzegging van de rechtsbijstandverzekering ook heeft meegedacht aan een (tussen)oplossing voor die klacht. In dat licht, had de consument de e-mail van 28 juli 2023 niet zonder meer hoeven op te vatten als een misverstand. Het feit dat de verlenging op een vergissing berust, komt voor rekening van de verzekeraar, die als professionele dienstverlener zijn systemen zo had moeten inrichten dat de e-mail van genoemde datum niet verzonden zou worden. Dat de verzekeraar een verlenging van de rechtsbijstandverzekering niet wenselijk acht, maakt het oordeel van de commissie niet anders. De verlenging van de rechtsbijstandverzekering zal geschieden met inachtneming van de geldende voorwaarden. Voor zover de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder in het gedrang komt dan wel een nieuwe opzegging aan de orde is, zal daarbij aansluiting moeten worden gezocht bij de geldende voorwaarden.
- 3.5 Dat de consument op enig moment, na de onder 2.2 genoemde procedure bij Kifid, een kaart van de verzekeraar heeft ontvangen met daarop aan de ene zijde een vriendelijke zwaaiende medewerker van de verzekeraar en aan de andere zijde onder meer de tekst "Fijn dat u klant was!" en "Helaas was... want u heeft ons laten weten weg te gaan", met daarbij als afscheidscadeau zaadjes voor 'Vergeet-ons-nietjes', is naar het oordeel van de commissie aan te merken als ongelukkig. De verzekeraar heeft hier echter excuses voor aangeboden en dat volstaat.

### Conclusie

- 3.6 De slotsom is dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is voor zover die betrekking heeft op de vordering(en) die de consument in zijn laatste reactie heeft aangebracht. De klacht over het al dan niet verlengen van de rechtsbijstandverzekering is gegrond waardoor de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering per 1 september 2023 moet voortzetten met in achtneming van de geldende voorwaarden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is voor zover die betrekking heeft op de vordering(en) die de consument in zijn laatste reactie heeft aangebracht;
- beslist dat de verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, dient te bewerkstelligen dat de rechtsbijstandverzekering per 1 september 2023 wordt voortgezet met in achtneming van de geldende voorwaarden;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022**

### **6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?**

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtprocedure doorlopen.
2. Heeft de financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure na 8 weken nog geen definitief standpunt ingenomen over de klacht? Dan nemen wij de klacht in behandeling terwijl de interne klachtprocedure nog niet is afgerond.

De interne klachtprocedure is de eigen klachtprocedure van de financiële dienstverlener. Als u en de financiële dienstverlener de klacht in de interne klachtprocedure samen kunnen oplossen, dan hoeft u niet meer naar Kifid.

### **55. Is aanvulling van de klacht of wijziging van de vordering mogelijk?**

Ja. U kunt de klacht aanvullen en/of de vordering wijzigen. Dit is mogelijk tot het moment waarop u uw reactie op het verweer van de financiële dienstverlener (de repliek) indient. Als u de klacht aanvult en/of de vordering wijzigt, mag de financiële dienstverlener daarop reageren.