

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-465  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J.S.W. Holtrop,  
leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 november 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,  
verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering is  
uitbesteed aan SRK Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder  
Datum uitspraak : 1 juli 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Als de reden voor beëindiging van de rechtsbijstandverzekering is gelegen in het schadeverloop en de verzekeraar deelt dit mede, dan is het redelijk dat een verzekerde eerst wordt gewaarschuwd, omdat een verzekerde deze beëindigingsredenen in het algemeen moet vermelden bij het aangaan van een nieuwe verzekering en dit gevolgen kan hebben voor de acceptatiebeslissing die dan voor ligt. Nu Consument geen waarschuwingsbrief heeft ontvangen, is de Commissie van oordeel dat de opzegging per contractvervaldatum onaanvaardbaar is. De vordering van Consument tot herstel van de verzekeringsovereenkomst moet worden toegewezen.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten. Op de verzekering, die loopt van 1 februari 2018 tot 1 februari 2019, zijn onder meer de voorwaarden PP 0000-05 van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

**“8 Einde van de verzekering**

[...]

**Artikel 8.2 Opzegging door verzekeraar**

*Het ZPP of een hierin opgenomen verzekering of dekking eindigt als wij deze opzeggen in de volgende gevallen.*

**8.2.1 Verzekeringstermijn**

*Wij hanteren een opzegtermijn van twee maanden in de volgende gevallen:*

- *aan het einde van de verzekeringstermijn;*
- *op een ander moment na de eerste verzekeringstermijn, als wij vinden dat het risico voor ons in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal schades dat u heeft gehad kan hierbij meespelen;*

*Wij mogen uw verzekering per direct opzeggen als:*

- *voortzetting van de overeenkomst niet meer van ons kan worden verlangd. Bijvoorbeeld als het gaat om een autoverzekering van een auto die voor criminele doeleinden wordt gebruikt.”*

2.2 In de brief van 4 september 2017 die Verzekeraar naar Consument heeft gestuurd, is onder meer vermeld:

**“[...] Afgelopen jaren veel geclaimd**

*De afgelopen tijd heeft u veel geclaimd op deze verzekering en wij hopen dat die claims naar tevredenheid afgehandeld zijn. Gemiddeld claimen onze klanten 1 geschil per 10 jaar. Uw claimgedrag ligt ver boven dit gemiddelde. [...]*

**Extra aandacht voor uw claims**

*De komende twee jaar zullen wij uw eventuele claims met extra aandacht volgen. Op basis van onze bevindingen daarvan besluiten wij dan om de verzekering voort te zetten, u een ander passend aanbod te doen of de verzekering zelfs helemaal op te zeggen. Wij maken u er op attent dat u de verzekering op elk gewenst moment zonder extra kosten kunt opzeggen. [...]*

2.3 Verzekeraar heeft per brief van 26 juli 2018 het volgende aan Consument geschreven:

*“Op 4 september 2017 stuurden wij u een brief waarin wij aangaven dat het aantal juridische geschillen dat u bij ons gemeld heeft reden kan zijn om de verzekering op te zeggen of een nieuw aanbod te doen.*

**Opzegging Rechtsbijstandverzekering**

*Er is door u nu opnieuw één zaak aangemeld. Daarom zeggen wij de verzekering per 1 februari 2019 op.”*

- 2.4 Verzekeraar heeft per e-mail van 31 juli 2018 aan Consument nogmaals medegedeeld dat de rechtsbijstandverzekering vanaf 1 februari 2019 wordt stopgezet. Ook heeft Verzekeraar een nieuwe polis toegestuurd waarop deze beëindigingsdatum is vermeld.
- 2.5 Consument heeft daarop bezwaar tegen de aangekondigde opzegging gemaakt. Verzekeraar is echter bij de opzegging gebleven. Consument heeft naar aanleiding daarvan een klacht ingediend bij Kifid.

### **3. Klacht, vordering en verweer**

#### *Klacht en vordering Consument*

- 3.1 Consument klaagt erover dat Verzekeraar ten onrechte de rechtsbijstandverzekering per 1 februari 2019 heeft opgezegd. Daartoe voert Consument het volgende aan:
- Consument heeft voorafgaand aan de brief van 26 juli 2018 geen waarschuwing gehad over het schadeverloop en de mogelijke gevolgen daarvan. De waarschuwingsbrief van 4 september 2017 heeft Consument niet ontvangen;
  - Verzekeraar had bij Rechtsbijstanduitvoerder kunnen informeren over de vier dossiernummers in korte tijd. Dit betrof één schademelding. Consument heeft niet meer dan vijf zaken in drie jaar gemeld;
  - Consument heeft enkel een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan als dat nodig was: van misbruik is geen sprake;
  - Consument is al sinds 1994 verzekerd voor rechtsbijstand en
  - de opzegging door Verzekeraar is niet redelijk, omdat minder vergaande maatregelen mogelijk zijn.
- 3.2 Consument vordert herstel van de rechtsbijstandverzekering. Voor zover Verzekeraar tot opzegging mocht overgaan, vordert Consument dat de opzegging enkel ziet op de modules waar het schadeverloop hoger is dan gemiddeld.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Aanvankelijk ging Verzekeraar uit van negen gemelde zaken. Na de repliek van Consument, heeft Verzekeraar gesteld dat sprake is geweest van vijf gemelde zaken in drie jaar. Dit is voor Verzekeraar nog steeds de grens om een waarschuwingsbrief te sturen over het claimedrag. De brief van 4 september 2017 is naar het bij Verzekeraar bekende adres van Consument gestuurd. Hierin is Consument gewezen op zijn afwijkend claimedrag (vijf of meer claims binnen drie jaar) en wat de mogelijke gevolgen zijn (voortzetten, ander passend aanbod of opzeggen) in het geval Consument wederom een zaak zou melden. Nadat Consument op 10 april 2018 wederom een nieuwe zaak bij Rechtsbijstanduitvoerder had gemeld, heeft Verzekeraar de rechtsbijstandsverzekering per de contractvervaldatum opgezegd. Hiertoe mocht Verzekeraar overgaan gezien artikel 8.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden. De aard van de juridische geschillen en de verzekeringsduur is niet relevant.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar de rechtsbijstandverzekering per contractvervaldatum heeft mogen beëindigen. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat toe.
- 4.2 Uitgangspunt hierbij is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Artikel 8.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden bepaalt dat Verzekeraar de verzekering kan beëindigen aan het einde van de verzekeringstermijn met een opzegtermijn van twee maanden. Deze bepaling komt overeen met artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW), waarvan op grond van artikel 7:943 lid 2 BW niet ten nadele van de verzekerde kan worden afgeweken. Het einde van de verzekeringsperiode van de verzekering van Consument was 1 februari 2019. Verzekeraar heeft de in artikel 7:940 lid 1 BW genoemde termijn van twee maanden in acht genomen door per brief van 26 juli 2018 de rechtsbijstandverzekering op te zeggen. Dit brengt mee dat de opzegging van de verzekering per contractvervaldatum door Verzekeraar in beginsel geldig is en niet in strijd is met de wettelijke regeling en de verzekeringsvoorwaarden.
- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat Verzekeraar de rechtsbijstandverzekering niet heeft mogen beëindigen. Consument heeft de waarschuwingsbrief van 4 september 2017 niet ontvangen. Consument stelt voorts dat hij enkel een geschil heeft gemeld toen dat nodig was en het aantal gemelde geschillen niet in verhouding staat tot het aantal jaren dat Consument verzekerd is geweest. Ook stelt Consument dat minder vergaande maatregelen mogelijk zijn. De Commissie leest hierin dat Consument de opzegging van de verzekering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW) onaanvaardbaar acht.

- 4.4 De Commissie stelt voorop dat aan het oordeel dat een verzekeraar de verzekering in redelijkheid niet per contractvervaldatum had mogen opzeggen, zware eisen worden gesteld. Vergelijk Geschillencommissie 28 september 2017, nr. 2017-634 en Geschillencommissie 18 april 2018, nr. 2018-252.
- 4.5 Consument heeft gesteld en Verzekeraar heeft niet betwist dat hij geen waarschuwingsbrief heeft ontvangen. Als de reden voor beëindiging van de rechtsbijstandverzekering is gelegen in het schadeverloop en de verzekeraar deelt dit mede, dan is het redelijk dat een verzekerde eerst wordt gewaarschuwd, omdat een verzekerde deze beëindigingsredenen in het algemeen moet vermelden bij het aangaan van een nieuwe verzekering en dit gevolgen kan hebben voor de acceptatiebeslissing die dan voor ligt. Hiermee wordt een verzekerde de mogelijkheid gegeven invloed uit te oefenen op zijn schadeverloop, zowel bij het kunnen voorkomen van eventuele conflicten als bij de keuze om al dan niet een nieuwe schademelding te doen. Daarmee kan een verzekerde een beëindiging voorkomen met alle gevolgen van dien. Zie overigens Raad van Toezicht Verzekeringen nr. 2007/062 van 20 augustus 2007 waaruit naar voren komt dat bij de opzeggingsbevoegdheid van de verzekeraar in het algemeen is vereist dat een dergelijke beëindiging wordt voorafgegaan door een waarschuwing.
- 4.6 De Commissie is gezien het voorgaande van oordeel dat Verzekeraar niet heeft voldaan aan de voor de opzegging in acht te nemen zorgvuldigheid. De opzegging per contractvervaldatum is hierdoor naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- 4.7 De slotsom is dat de vordering van Consument tot herstel van de verzekeringsovereenkomst moet worden toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de verzekering in kracht herstelt met terugwerkende kracht, per de datum waarop de verzekering is beëindigd.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*