

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0644

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over zijn “Alles in één Polis”. Hij vindt het onterecht dat zijn rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen over cryptocurrency. Volgens de consument heeft hij bij de verzekeraar een alles overkoepelende verzekering afgesloten. De commissie is van oordeel dat de consument uit de polisbladen, die hem jaarlijks zijn toegestuurd, had kunnen afleiden dat de “Alles in één Polis” niet alles overkoepelend is. Daarin staat onder meer welke voorwaarden van toepassing zijn en welke dekkingen, oftewel modules, op de rechtsbijstandverzekering zijn meeverzekerd en welke niet. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 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 De consument heeft via de tussenpersoon een “Alles in één Polis” afgesloten bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

- 2.2 De consument heeft in 2022 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil over cryptocurrency. Zijn claim op de rechtsbijstandverzekering is afgewezen omdat de rechtsbijstandverzekering daarvoor geen dekking biedt. De consument kan zich niet vinden in dit standpunt.

*De klacht en vordering*

- 2.3 De consument vindt het onterecht dat zijn rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen over cryptocurrency. Hij heeft een “Alles in één Polis” afgesloten. In de ogen van de consument is dit een alles overkoepelende verzekering waardoor er, volgens de consument, dan ook geen modules op de verzekeringen bestaan. Dit blijkt ook uit het woord “Alles”. De consument heeft hier ook meerdere malen met de tussenpersoon over gesproken en daarbij is steeds aangegeven dat hij voor “alles” is verzekerd. De consument vindt dat hem onrecht is aangedaan en heeft zijn tussenpersoon nadien ook vele malen daarop aangesproken.
- 2.4 De consument voert aan dat hij geen herinnering heeft aan de vele informatie die door de verzekeraar aan hem wordt meegedeeld. Hiermee wil de consument niet zeggen dat de verzekeraar het document niet met hem heeft gedeeld maar het zou kunnen zijn dat de documentatie door middel van frauduleuze handelingen van voorgaande bewindvoering bij een bewindvoerder terecht is gekomen en niet bij de consument.
- 2.5 De consument heeft op het klachtformulier ingevuld dat zijn schade € 1,- bedraagt. Hij vordert hierover ook de wettelijke rente vanaf 1 september 2022. In zijn repliek heeft de consument aangevoerd dat hij veel schade heeft geleden en dat de schade alleen maar groeit.

*Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar 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 De consument klaagt over de tussenpersoon en de verzekeraar. Voor zover de consument klaagt over de tussenpersoon, overweegt de commissie dat de consument een aparte klacht bij Kifid heeft ingediend tegen de tussenpersoon. Gelet hierop zal de commissie in deze uitspraak niet oordelen over de klacht over de tussenpersoon. Daarvoor is immers een andere procedure gestart.
- 3.2 De commissie begrijpt dat de consument teleurgesteld is dat zijn rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen over cryptocurrency. De consument was in de veronderstelling dat hij voor “alles” verzekerd was maar kreeg te horen dat dat niet zo is. De commissie kan echter de vordering van de consument niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom.

- 3.3 De verzekeraar voert aan dat de tussenpersoon de consument bij het afsluiten van de “Alles in één Polis” heeft gevraagd wat hij wilde verzekeren en dat de consument op dat moment de keuze voor de verzekeringen had gemaakt die belangrijk voor hem waren. Daarnaast stelt de verzekeraar dat de consument ieder jaar op zijn polisblad kan zien welke verzekeringen hij heeft afgesloten. In dat kader heeft de verzekeraar de polisbladen van 2016 tot en met 2022 en een verlengbrief uit 2022 overgelegd.
- 3.4 De consument heeft de ontvangst van deze documenten niet betwist. Dat hij zich de ontvangst van de documenten niet kan herinneren of dat de documenten in verband met bewindvoering, die naar de commissie begrijpt enkel ziet op de vermogensrekening, mogelijk bij een bewindvoerder terecht zijn gekomen kan de verzekeraar niet worden aangerekend. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument jaarlijks de polisbladen heeft ontvangen en dat het aan hem was om het polisblad te controleren en zo na te gaan of de rechtsbijstandverzekering aansloot bij zijn wensen. Als hij dat had gedaan, had hij gelezen dat de rechtsbijstandverzekering uit de modules verkeer, consument & wonen bestaat en dat de modules Werk en Inkomen en Fiscaal niet waren meeverzekerd. De consument had dan contact kunnen opnemen met de verzekeraar dan wel zijn tussenpersoon om de rechtsbijstandverzekering aan te laten passen. Blijkbaar heeft de consument nagelaten het polisblad te controleren. De gevolgen hiervan moeten daarom voor zijn rekening blijven.
- 3.5 De commissie kan de consument evenmin volgen in zijn standpunt dat de “Alles in één Polis” alles overkoepelend is. De consument had uit de polisbladen, die hem jaarlijks zijn toegestuurd, kunnen afleiden dat de “Alles in één Polis” niet alles overkoepelend is. Daarin staat onder meer welke voorwaarden van toepassing zijn en welke dekkingen, oftewel modules, op de rechtsbijstandverzekering zijn meeverzekerd en welke niet.
- 3.6 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering zal worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, 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)