

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0713

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

Datum uitspraak	19 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft van de verzekeraar een brief ontvangen waarin, kort gezegd, staat dat hij meer dan gemiddeld een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering heeft gedaan en wat de gevolgen kunnen zijn bij een nieuw verzoek om rechtsbijstand. De consument kan zich niet vinden in de inhoud van de brief en vordert dat de verzekeraar de brief intrekt. De commissie is van oordeel dat de brief slechts informatief van aard is en dat deze vooralsnog geen rechtsgevolgen heeft voor de consument. De 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; 5) de aanvullende e-mailberichten van de consument en 6) 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 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand (verder te noemen: de uitvoerder).
- 2.2 Naar aanleiding van het aantal gemelde zaken op de rechtsbijstandverzekering, heeft de verzekeraar de consument bij brief 17 juli 2023 – voor zover relevant- het volgende meegedeeld:

“U had meer rechtshulp nodig dan andere klanten

In de afgelopen 3 jaar maakte u vaker gebruik van onze Rechtsbijstandverzekering. Dat is natuurlijk vervelend voor u. Het is nooit leuk om een geschil of een conflict te hebben.

Wij volgen uw rechtshulpverzoeken

Heeft u voor 21 november 2024 rechtshulp nodig en neemt Stichting Achmea Rechtsbijstand het geschil in behandeling, dan sturen wij u een brief. Hierin leest u dat een daaropvolgend rechtshulpverzoek gevolgen kan hebben voor uw Rechtsbijstandverzekering. Of er gevolgen zijn na het melden van een schade hangt af van het soort schade dat u meldt. Centraal Beheer mag zelfs uw Rechtsbijstandverzekering stoppen. Dit doen wij natuurlijk niet zomaar. Wij informeren u altijd over de mogelijke gevolgen en nemen hier op tijd contact met u over op.

Minder rechtshulpverzoeken heeft voordelen voor u en voor ons

Een geschil of conflict is altijd vervelend. Het kost tijd, geld en regelwerk. Wij hopen daarom dat u in de toekomst onze rechtshulp minder nodig heeft. Dat is wel zo prettig voor u. Zo kunnen wij ook in de toekomst voor iedereen de premie betaalbaar houden. Bekijk onze tips op de website achmearechtsbiistand.nl.

U vindt in de bijlage het overzicht van uw rechtshulpverzoeken die meetellen in het schadebewakingsproces

Vanwege de afbakening tussen de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand en Centraal Beheer kan het zijn dat niet alle rechtshulpverzoeken hierin staan vermeld. U vindt al uw rechtshulpverzoeken terug in de ‘mijn-omgeving’.”

In de bijlage met het overzicht van de rechtshulpverzoeken die meetellen in het schadebewakingsproces staan vijf dossiernummers vermeld.

- 2.3 De consument is in zijn brief van 23 juli 2023 aan de verzekeraar ingegaan op de door de uitvoerder aangemaakte dossiernummers. Veel dossiers zijn volgens de consument aangemaakt terwijl het betrekking heeft op het doorlopend disfunctioneren van de VvE.

Daarnaast heeft de consument de verzekeraar het verwijt gemaakt dat deze, zonder volledig geïnformeerd te zijn, de consument met de brief van 17 juli 2023 een bedreiging/waarschuwing heeft toegestuurd.

- 2.4 De consument heeft zijn klacht over de brief van 17 juli 2023 met een klachtbehandelaar van de verzekeraar besproken. De klachtbehandelaar heeft bij brief van 3 augustus 2023 als volgt op de klacht van de consument gereageerd:

(...) Centraal Beheer trekt de brief van 17 juli 2023 niet in
Uw klacht bekeek ik zorgvuldig. Wij controleerden de zaken die meetelden voor schadecoaching. Hieruit bleek inderdaad dat u meerdere zaken meldde tegen het bestuur van de VVE. Alleen gaat het hier wel om verschillende onderwerpen. Dat betekent dat we deze zaken wel meetellen voor schadecoaching. Ik begrijp dat u teleurgesteld bent over ons besluit U bent al vele jaren klant bij Centraal Beheer. Dat waarderen wij.

U bent nog steeds goed verzekerd
Met onze brief van 17 juli 2023 wil Centraal Beheer u informeren over haar beleid en wijzen op de uitleg, tips en adviezen die u kunt vinden op de website van Achmea Rechtsbijstand. Ook wijzen wij u op de mogelijke gevolgen. Wij informeren u op tijd als een volgend verzoek tot rechtshulp wel gevolgen heeft voor uw Rechtsbijstandverzekering.

Centraal Beheer wil rechtshulp voor al haar klanten betaalbaar houden
We willen voorkomen dat een kleine groep klanten (door veel rechtshulpverzoeken) ervoor zorgt dat we de premie voor al onze klanten moeten verhogen.

Alle rechtshulpverzoeken die SAR in behandeling nam, worden volgens voorwaarden afgehandeld
Uit uw klacht begrijp ik dat u rechtshulp ontvangen van SAR. U bent niet tevreden over de afhandeling van zaken. Een nieuwe advocaat neemt deze dossiers nu over en gaat het opnieuw voor uw bekijken. Ik hoop dat dit naar tevredenheid zal worden afgehandeld. De jarenlange problemen met uw VVE zijn voor u heel vervelend. Dit begrijp ik goed. Uiteraard heeft de rechtshulp in de al gemelde zaken geen gevolgen voor uw rechtsbijstandverzekering.(...)"

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt over de inhoud van de brief van 17 juli 2023. Door deze 'dreigbrief' voelt de consument zich 'gegijzeld', omdat hij geen nieuwe verzoeken om rechtsbijstand meer mag indienen. Hij vordert dat de verzekeraar de brief van 17 juli 2023 intrekt en zijn excuses maakt voor de gang van zaken.
- 2.6 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat er telkens nieuwe dossiers worden aangemaakt zonder dat hij daarvan op de hoogte is.

Het is de consument ook niet duidelijk wanneer een dossier wordt aangemaakt. Verder heeft de verzekeraar onvoldoende kennis van de zaken die spelen. Eigenlijk zijn er maar twee zaken die spelen; een erfrechtelijke kwestie en een doorlopend geschil met (het bestuur van) de VvE die niet goed functioneert en niet volgens de geldende wet- en regelgeving handelt. Naast de vier dossiernummers die de verzekeraar in zijn overzicht heeft genoemd, zijn er nog twee dossiers aangemaakt die betrekking hebben op het geschil met (het bestuur van) de VvE.

Het verweer

- 2.7 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

Inleidende opmerking

- 3.1 De consument klaagt over de verzekeraar en de uitvoerder. Voor zover de consument klaagt over de uitvoerder, overweegt de commissie dat de consument hiervoor een aparte klacht bij Kifid heeft ingediend. Gelet hierop zal de commissie in deze uitspraak niet oordelen over de klacht over de uitvoerder. Daarvoor is immers een andere procedure gestart.

Kernvraag

- 3.2 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de verzekeraar gehouden is de brief van 17 juli 2023 in te trekken. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Zij licht haar oordeel hierna toe.

De beoordeling

- 3.3 De commissie overweegt dat de brief van 17 juli 2023 slechts informatief van aard is en geen rechtsgevolgen voor de voortzetting van de verzekering van de consument heeft. In het geval de consument voor 21 november 2024 een nieuw rechtshulpverzoek indient, heeft dit enkel tot gevolg dat de consument een waarschuwingsbrief ontvangt, waarin staat dat een daaropvolgend rechtshulpverzoek gevolgen kan hebben voor de rechtsbijstandverzekering. Dit betekent dat er voor de consument op dit moment nog geen reden tot zorg is.¹
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie kan het versturen van een brief waarin de verzekerde wordt gewezen op het bovengemiddelde aantal door hem ingediende rechtshulpverzoeken en de mogelijke gevolgen daarvan op zijn plaats zijn.

¹ Zie ook GC Kifid nr. 2022-0036, te vinden op www.kifid.nl.

De verzekerde is dan immers in een vroeg stadium geweest op mogelijk vervelende gevolgen voor hemzelf. In dit geval heeft de verzekeraar de consument in zijn brieven van 17 juli 2023 en 3 augustus 2023 naar behoren geïnformeerd over het beleid dat de verzekeraar hanteert. De verzekeraar heeft de consument in de brief van 17 juli 2023 ook verwezen naar de website van de uitvoerder voor tips en advies om mogelijke verzoeken om rechtshulp in de toekomst te beperken. In de brief heeft de verzekeraar daarnaast uitgelegd wat de mogelijke gevolgen zullen zijn als de consument zijn claimgedrag niet aanpast. Daarmee is de consument tijdig gewezen op de mogelijke gevolgen van het ongewijzigd voortzetten van zijn meldingsgedrag. De consument wordt daarmee in de gelegenheid gesteld zijn meldingsgedrag zo nodig en mogelijk aan te passen.

- 3.5 De verzekeraar heeft de brief van 17 juli 2023 verzonden vanwege het claimgedrag. De verzekeraar heeft tijdens de klachtprocedure toegelicht dat zijn verzekerden gemiddeld 1 keer in 10 jaar een rechtshulpverzoek indienen. Uit het overzicht van het aantal rechtshulpverzoeken over een periode van drie jaar en de toelichting daarop van de consument, blijkt dat hij meerdere geschillen met (het bestuur van) de VvE heeft gemeld. Wat (het bestuur van) de VvE concreet per gemelde zaak heeft gedaan of heeft nagelaten, doet voor de telling niet ter zake. De verzekeraar kijkt daarvoor alleen naar het aantal meldingen op de rechtsbijstandverzekering. In dit geval staat vast dat sprake is van meerdere ingediende verzoeken om rechtsbijstand.

Conclusie

- 3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar niet gehouden is de brief van 17 juli 2023 in te trekken. Hetgeen de consument verder nog heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en kan daarom onbesproken blijven. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl