

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1140

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

Datum uitspraak	30 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A., gevestigd te Sliedrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

### Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. De consumenten vinden dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door hen niet uit te nodigen voor een onderhoudsgesprek en niet te wijzen op de gevolgen bij het te laat doorgeven van wijzigingen ten aanzien van het adres en de gezinssamenstelling op de rechtsbijstandverzekering. De commissie overweegt dat de zorgplicht van de tussenpersoon niet zo ver reikt dat hij de consumenten jaarlijks proactief had moeten benaderen om na te gaan of het adres en de gezinssamenstelling op de rechtsbijstandverzekering nog kloppen. Daarnaast hadden de consumenten zelf in de voorwaarden kunnen lezen dat een wijziging van het adres en de gezinssituatie moet worden doorgegeven aan de verzekeraar en wat de gevolgen zijn van het niet tijdig doorgeven van een wijziging. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering wordt afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 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 tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument 1 heeft met bemiddeling van de tussenpersoon een rechtsbijstandverzekering bij N.V. Univé Schade (hierna: de verzekeraar) gesloten. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan Stichting Univé Rechtshulp (hierna: de uitvoerder).
- 2.2 Op 6 november 2023 heeft consument 1 de tussenpersoon verzocht om het adres en de gezinssamenstelling van de rechtsbijstandverzekering te wijzigen van 'eenpersoons-huishouden' naar 'gezin'.
- 2.3 Hierna hebben de consumenten via de website [www.unive.nl](http://www.unive.nl) een melding gedaan op de rechtsbijstandverzekering voor een geschil met het UWV. De consumenten konden zich niet vinden in de beslissing van het UWV van 9 oktober 2023 om de aanvraag voor een Wajong-uitkering van consument 2 af te wijzen.
- 2.4 De uitvoerder heeft het rechtshulpverzoek in zijn e-mail van 10 november 2023 afgewezen omdat consument 2 voor 6 november 2023 niet was meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering. De gezinssamenstelling op de rechtsbijstandverzekering was tot 6 november 2023 een 'eenpersoonshuishouden'.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consumenten vorderen primair dat de rechtsbijstandverzekering met terugwerkende kracht wordt aangepast. De gezinssamenstelling moet worden aangepast per de datum waarop de consumenten zijn gaan samenwonen, 17 april 2023, en het adres moet worden aangepast per de datum waarop consument 1 is verhuisd, 20 juni 2022. Subsidiair vorderen de consumenten dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het geschil met het UWV. Ter onderbouwing van hun vorderingen hebben de consumenten de volgende argumenten aangevoerd.
- 2.6 De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand ten onrechte afgewezen. Tijdens diverse eerdere contactmomenten met medewerkers van de uitvoerder hebben de consumenten al kenbaar hebben gemaakt dat zij zijn verhuisd en dat hun gezinssamenstelling is gewijzigd. Voor de consumenten is het niet duidelijk dat de tussenpersoon, de verzekeraar en de uitvoerder losse entiteiten zijn. Alles valt onder dezelfde website [www.unive.nl](http://www.unive.nl) en alle instanties hanteren hetzelfde logo. Ter onderbouwing hebben de consumenten print-screens van de website [www.unive.nl](http://www.unive.nl) overgelegd. De consumenten vinden dat er sprake is van onduidelijke communicatie over de samenstelling van de rechtsbijstandverzekering. Daarnaast hebben medewerkers van de tussenpersoon het altijd over "andere afdelingen" maar niet over andere juridische entiteiten. Hierdoor is het elke keer een verrassing met welke entiteit de consumenten te maken hebben. De consumenten willen dat dit stopt.

- 2.7 De tussenpersoon had de consumenten beter moeten uitleggen wat de gevolgen zijn van het niet juist verwerken van de wijzigingen. De consumenten vinden dat de tussenpersoon daarin tekort is geschoten. Daarnaast hebben de consumenten nooit een uitnodiging van de tussenpersoon ontvangen voor een onderhoudsgesprek.
- 2.8 De consumenten hebben het verschil in premie meteen betaald. Er zijn daarom geen nadelige gevolgen. Artikel 8.2 van de voorwaarden is dus onjuist geïnterpreteerd. Er is niet aangetoond dat er daadwerkelijk schade is geleden. Daarnaast moet er worden gekeken naar de feitelijke data en niet naar het moment van de wijziging.

#### *Het verweer*

- 2.9 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Voordat de commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht tegen de tussenpersoon, overweegt de commissie dat de consumenten een aparte klacht bij Kifid hebben ingediend tegen de uitvoerder. Dit brengt mee dat de commissie in deze uitspraak zich niet zal uitspreken over de handelwijze van de uitvoerder. Daarvoor is immers de andere procedure gestart. Verder is niet gebleken dat de verzekeraar betrokken is geweest bij de klacht van de consumenten. De klachten van de consumenten tegen de uitvoerder en de verzekeraar zijn daarom op grond van antwoord 2 van vraag 3 en antwoord 1 van vraag 6 van het reglement niet-behandelbaar. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

#### *Inhoudelijke beoordeling.*

- 3.2 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon gehouden is te voldoen aan hetgeen de consumenten vorderen. De commissie is van oordeel dat de vorderingen van de consumenten niet kunnen worden toegewezen. Zij licht dit hieronder toe.

#### *Niet is gebleken dat de consumenten voor 6 november 2023 wijzigingen hebben willen aanbrengen op de rechtsbijstandverzekering*

- 3.3 Naar de commissie begrijpt, vinden de consumenten dat de tussenpersoon de wijziging van de gezinssituatie op de rechtsbijstandverzekering al voor 6 november 2023 had moeten doorvoeren. Uit het klachtdossier blijkt niet dat de consumenten voor 6 november 2023 wijzigingen ten aanzien van het adres en de gezinssamenstelling hebben doorgegeven aan de tussenpersoon. Evenmin blijkt dat de consumenten deze wijzigingen hebben doorgegeven aan de uitvoerder.

Bovendien staat de tussenpersoon op het polisblad vermeld en hebben de consumenten daarop ook kunnen lezen dat rechtshulpverzoeken bij de uitvoerder moeten worden ingediend. In artikel 8.1 van de voorwaarden staat verder vermeld dat een verandering van het adres of de gezinssituatie binnen 30 dagen aan de verzekeraar moet worden doorgegeven. Het betoog van de consumenten over de onduidelijkheid over het onderscheid tussen de tussenpersoon, de verzekeraar en de uitvoerder slaagt daarom niet. Maar de commissie kan wel begrijpen dat de website, de naam en het logo verwarring op kunnen leveren. De commissie geeft de tussenpersoon daarom in overweging om kritisch te kijken naar het gebruik van de website, de naam en het logo om waar mogelijk het onderscheid tussen de verschillende entiteiten (nader) te verduidelijken.

*Niet is gebleken dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden*

- 3.4 De consumenten verwijten de tussenpersoon dat zij geen uitnodiging voor een onderhoudsgesprek hebben ontvangen. Daartegen voert de tussenpersoon aan dat hij consument 1 in september 2021 meerdere malen heeft uitgenodigd voor een onderhoudsgesprek maar dat hij daar geen reactie op heeft ontvangen. Wat hier ook van zij, het verwijt van de consumenten mist doel. Uit het klachtdossier is af te leiden dat consument 1 in juni 2022 is verhuisd en dat de consumenten in april 2023 zijn getrouwd en zijn gaan samenwonen. De commissie overweegt dat de zorgplicht van de tussenpersoon niet zo ver reikt dat hij de consumenten jaarlijks proactief had moeten benaderen om na te gaan of het adres en de gezinssamenstelling op de rechtsbijstandverzekering nog kloppen. Op de consumenten rust immers een eigen verantwoordelijkheid om het polisblad te controleren en zo na te gaan of de rechtsbijstandverzekering aansloot bij hun wensen. Dit geldt eens te meer omdat de tussenpersoon alleen een bemiddelende rol bij de totstandkoming van de rechtsbijstandverzekering had. De tussenpersoon heeft, onbetwist, gesteld dat consument 1 in 2021, 2022 en 2023 een prolongatienota heeft ontvangen waarop hij heeft kunnen zien dat de rechtsbijstandverzekering is afgesloten voor een 'eenpersoonshuishouden'. Als de consumenten het polisblad of de prolongatienota hadden gecontroleerd, hadden zij gelezen dat de rechtsbijstandverzekering betrekking had op een eenpersoonshuishouden. De consumenten hadden de gezinssamenstelling van de rechtsbijstandverzekering dan voor de afwijzing van het UWV kunnen (laten) aanpassen. Blijkbaar hebben de consumenten toen zij in april 2023 gingen trouwen en samenwonen nagelaten het polisblad en de prolongatienota te controleren.
- 3.5 De commissie kan de consumenten evenmin volgen in hun verwijt dat de tussenpersoon hen niet heeft gewezen op de gevolgen van het niet tijdig doorgeven van wijzigingen. De consumenten hadden zelf in de voorwaarden kunnen lezen dat een wijziging van het adres en de gezinssituatie moet worden doorgegeven aan de verzekeraar en wat de gevolgen zijn van het niet tijdig doorgeven van een wijziging. De gevolgen hiervan moeten ook hierom voor rekening van de consumenten blijven.

*Het beroep van de consumenten op artikel 8.2 van de voorwaarden treft geen doel*

- 3.6 De consumenten willen dat consument 2 met terugwerkende kracht, vanaf het moment waarop zij zijn gaan samenwonen, is meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering. De consumenten voeren aan dat zij het verschil in premie tussen een eenpersoonshuishouden en gezin alsnog hebben betaald. De consumenten zien daarom niet in waarom er negatieve gevolgen zijn voor de verzekeraar. Gelet op artikel 8.2 van de voorwaarden mag het rechtshulpverzoek daarom volgens de consumenten niet worden afgewezen. Uit de voorwaarden volgt echter dat het aan de verzekeraar is om artikel 8.2 van de voorwaarden toe te passen. De commissie kan dit klachtonderdeel, gelet op overweging 3.1, niet behandelen omdat dat de verzekeraar geen deel uitmaakt van deze klachtprocedure.

*Conclusie*

- 3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consumenten niet heeft geschonden. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vorderingen worden afgewezen.

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

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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 oktober 2023, 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 de voorwaarden

### Algemene voorwaarden

(...)

Deze voorwaarden gelden samen met onze productvoorwaarden. In de productvoorwaarden leest u waar u voor verzekerd bent. En waarvoor niet.

(...)

### Uitleg begrippen

(...)

In deze voorwaarden bedoelen wij met 'we', 'wij', 'ons' en 'onze' ; de Univé verzekeraar(s) bij wie u de verzekering of verzekeringen heeft afgesloten. Op uw polis staat de naam van de verzekeraar.

(...)

### 8. Informatie en wijzigingen

Wij helpen u graag om goed verzekerd te blijven. Als u ons informeert over wijzigingen, dan kunnen wij zorgen dat uw verzekering bij uw situatie blijft aansluiten. Geef belangrijke informatie daarom in elk geval binnen 30 dagen aan ons door. Wij zorgen uiteraard dat wij u zorgvuldig en op tijd informeren over wijzigingen in uw verzekering.

#### 8.1 Welke informatie moet u altijd aan ons doorgeven?

##### 8.1.1 Alle informatie die belangrijk is voor uw verzekering

Bij het afsluiten van de verzekering geeft u ons informatie over uzelf en de eventuele andere verzekerden. En over wat u wilt verzekeren. Wijzigt hier iets in? Geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door. Bijvoorbeeld:

- U krijgt een nieuw postadres of e-mailadres;
- Uw gezinssituatie verandert. Bijvoorbeeld: u krijgt een kind. Of u gaat scheiden. Of bij overlijden van een gezinslid;

(...)

##### 8.2 Wat gebeurt er als u ons niet alle of onjuiste informatie geeft?

Geeft u informatie of een belangrijke wijziging niet binnen 30 dagen aan ons door? En heeft dat negatieve gevolgen voor ons? Dan kunnen wij beslissen om *schade* niet te *vergoeden* en al uw verzekeringen stop te zetten.

(...)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023**

### **3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?**

(...)

2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid open is gehouden.

(...)

### **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 klachtenprocedure doorlopen.

(...)