

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1141

(mr. dr. K. Engel, 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), samen te noemen de consumenten
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft dekking geweigerd voor het geschil dat consument 2 heeft met het UWV over de beslissing van 9 oktober 2023 om de aanvraag van een Wajong-uitkering van consument 2 af te wijzen. De reden hiervan is dat consument 2 vóór 6 november 2023 niet was meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering. De consumenten stellen dat zij tijdens diverse eerdere contactmomenten met medewerkers van de uitvoerder, in andere dossiers, al aan de uitvoerder kenbaar hebben gemaakt dat zij zijn verhuisd en dat hun gezinssamenstelling is gewijzigd. Zij vinden daarom dat het adres en de gezinssamenstelling op de rechtsbijstandverzekering al geruime tijd vóór 6 november 2023 aangepast had moeten worden. De commissie oordeelt dat het niet op de weg van de uitvoerder ligt om wijzigingen door te voeren of om wijzigingen door te geven aan de verzekeraar. De klacht van de consumenten is ongegrond en de 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 met klachtbrief van de consumenten; 2) de aanvullende stukken met klachtbrief van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de uitvoerder.
- 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 consumenten hebben 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 een tussenpersoon een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar gesloten. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan 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 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 vóór 6 november 2023 niet was meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering. Tot 6 november 2023 was de gezinssamenstelling op de rechtsbijstandverzekering een éénpersoonshuishouden.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten vinden dat de uitvoerder hun verzoek om rechtsbijstand ten onrechte heeft afgewezen. Zij vorderen dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het geschil met het UWV. Hiertoe voeren zij het volgende aan.
- 2.6 Tijdens diverse eerdere contactmomenten met medewerkers van de uitvoerder, in andere dossiers, hebben de consumenten al kenbaar hebben gemaakt dat zij zijn verhuisd en dat hun gezinssamenstelling is gewijzigd. Zo hebben de consumenten, in een dossier over de aankoop van hun woning, op 23 en 30 mei 2022 het concept van de leveringsakte naar een medewerker van de uitvoerder gestuurd. In een ander dossier over een geschil met een energieleverancier van hun oude en nieuwe woning hebben de consumenten een medewerker van de uitvoerder in een e-mail geïnformeerd over hun gezinssamenstelling. De consumenten verwijzen hierbij ook naar diverse telefonische contactmomenten.
- 2.7 De consumenten voeren verder nog aan dat het voor hen niet duidelijk is dat de tussenpersoon, de verzekeraar en de uitvoerder losse entiteiten zijn. Alles valt onder dezelfde website www.unive.nl en alle instanties hanteren hetzelfde logo. Ter onderbouwing hebben de consumenten printscreens van de website www.unive.nl overgelegd. De consumenten vinden dat er sprake is van onduidelijke communicatie over de samenstelling van de rechtsbijstandverzekering.

- 2.8 Verder voeren de consumenten aan dat ze het verschil in premie meteen hebben betaald. Er zijn daarom geen nadelige gevolgen. De consumenten zijn daarom van mening dat artikel 8.2 van de voorwaarden onjuist is geïnterpreteerd en dat er niet is aangetoond dat er daadwerkelijk schade is geleden. Er moet worden gekeken naar de feitelijke data en niet naar het moment van de wijziging.

Het verweer

- 2.9 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consumenten verwijten de uitvoerder dat hij ondanks de diverse eerdere contactmomenten, waarin (de wijziging van) de gezinssamenstelling is kenbaar gemaakt, geen actie heeft ondernomen om de gezinssamenstelling voor de rechtsbijstandverzekering te wijzigen. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten niet slaagt. Zij licht dit hieronder toe.
- 3.2 Over de tussenpersoon overweegt de commissie als volgt. De consumenten hebben een afzonderlijke klacht bij Kifid ingediend tegen de tussenpersoon. Dit brengt met zich dat de commissie in deze uitspraak niet in de beoordeling treedt van de handelwijze van de tussenpersoon. Daarvoor is immers de andere procedure gestart. De commissie verwijst in dit verband naar antwoord 2 op vraag 3 van het reglement, gepubliceerd op de website van Kifid.
- 3.3 Over de verzekeraar overweegt de commissie als volgt. Uit het dossier blijkt niet dat de consumenten hun klacht hebben voorgelegd aan de verzekeraar. De zogeheten interne klachtprocedure is niet doorlopen. De commissie beoordeelt daarom niet, althans niet in deze uitspraak, eventuele klachten van de consumenten over handelen van de verzekeraar. Verwezen wordt naar antwoord 1 van vraag 6 van voornoemd reglement.

Het ligt niet op de weg van de uitvoerder om wijzigingen door te voeren of om wijzigingen door te geven

- 3.4 Voor multibrancheverzekeraars, zoals de verzekeraar, geldt op grond van artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) dat deze niet zelf uitvoering mag geven aan de rechtsbijstandverzekering. Dit om belangenconflicten te voorkomen. In artikel 4:65 lid 2 sub a Wft is opgenomen dat een rechtsbijstandverzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toevertrouwt aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst vermeldt. In dit geval heeft de verzekeraar de rechtsbijstandschaderegeling, oftewel de uitvoering van de rechtsbijstand, overgelaten aan de uitvoerder.

Dit staat op het polisblad en in de voorwaarden vermeld. De uitvoerder is een zelfstandige entiteit die losstaat van de verzekeraar. Het ligt daarom niet op de weg van de uitvoerder, waaraan enkel de rechtsbijstandschaderegeling is toevertrouwd, om wijzigingen door te voeren op rechtsbijstandverzekering of om wijzigingen door te geven aan de verzekeraar.

- 3.5 Bovendien blijkt uit de door de consumenten overgelegde stukken niet dat zij hebben verzocht om wijzigingen door te voeren op de rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben met het oog op de behandeling van hun zaken informatie verstrekt aan medewerkers van de uitvoerder maar zij hebben daarbij niet verzocht om wijziging van de rechtsbijstandverzekering. Dat de consumenten op het meldingsformulier een ander (correspondentie)adres hebben vermeld of in de correspondentie met medewerkers van de uitvoerder melden dat er ook een partner en een kind is, kan niet worden opgevat als een verzoek tot wijziging van de rechtsbijstandverzekering. Die informatie hebben de consumenten aan de uitvoerder verstrekt met het oog op de uitvoering van de rechtsbijstand. Verder kan de commissie hetgeen partijen mondeling hebben besproken niet beoordelen, nu de inhoud van de gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt.
- 3.6 De consumenten voeren verder nog aan dat het voor hen niet duidelijk is dat de tussenpersoon, de verzekeraar en de uitvoerder losse entiteiten zijn. Dit verwijt treft geen doel, omdat niet is gebleken dat de consumenten hebben verzocht om wijziging van hun rechtsbijstandverzekering. Bovendien staat op het polisblad vermeld dat Univé Zuid-Nederland de bemiddelaar is en dat verzoeken om rechtshulp moeten worden ingediend bij Univé Rechtshulp. Verder staat ook nog in artikel 8.1 van de voorwaarden vermeld dat wijzigingen op de verzekering aan de verzekeraar moeten worden doorgegeven. De commissie kan begrijpen dat de website, de naam en het logo verwarring kunnen hebben opgeleverd bij de consumenten, maar dit punt kan, zoals hiervoor is overwogen, niet leiden tot toewijzing van de vordering. Wel geeft de commissie de uitvoerder 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.

Artikel 8.2 van de voorwaarden speelt niet in de verhouding tussen de consumenten de uitvoerder

- 3.7 De consumenten vinden ook dat artikel 8.2 van de voorwaarden onjuist is geïnterpreteerd en dat er niet is aangetoond dat er daadwerkelijk schade is geleden. Uit de voorwaarden is af te leiden dat artikel 8.2 van de voorwaarden niet speelt in de verhouding tussen de consumenten en de uitvoerder maar in de verhouding tussen de consumenten en de verzekeraar.

Conclusie

- 3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat hun vordering wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: 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.

(...)

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.

(...)