

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0023

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument, en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Ruijters Van den Beucken Verzekeringen B.V., gevestigd te Maastricht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft in 2018 een verzekeringspakket afgesloten. In 2023 had de partner van de consument voor een geschil met haar werkgever rechtsbijstand nodig. Toen bleek dat het verzekeringspakket geen rechtsbijstandverzekering bevat. De consumenten vinden dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden omdat hij de consument in 2018 noch daarna erop heeft gewezen dat hij geen rechtsbijstandverzekering had afgesloten. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten te laat geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW en kunnen zij daarom geen beroep meer kan doen op het door hen gestelde gebrek in de prestatie van de tussenpersoon. 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 beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon waren aanwezig: mevrouw [naam 3], schadebehandelaar en de heer [naam 4], directeur. Verder werd de tussenpersoon vertegenwoordigd door mevrouw [naam 5], Senior Claims Handler bij HDI Global Speciality SE.
- 1.3 De consumenten en de tussenpersoon 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 op 11 december 2018 via de tussenpersoon een aanvraag gedaan voor een Avéro Compleet bij Elkaar Pakket. Uit het aanvraagformulier blijkt dat de consument de volgende verzekeringen heeft aangevraagd: een inboedel- en een woonhuisverzekering, met dekking voor het eigenaarsbelang, en een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren.
- 2.2 In de offerte van VSP Volmachten namens Avéro Achmea van 11 december 2018 staan de hiervoor genoemde verzekeringen met de premiebedragen vermeld. Ook staat in de offerte dat rechtsbijstand 'Niet verzekerd' is. De consument heeft de offerte aanvaard en daarna het polisblad ontvangen.
- 2.3 De partner van de consument is in 2023 in een juridisch geschil met haar werkgever verwickeld geraakt. Omdat de consument geen rechtsbijstandverzekering had afgesloten, heeft zijn partner zelf een advocaat ingeschakeld om haar bij te staan in het geschil met de werkgever.
- 2.4 Op 7 september 2023 heeft de consument bij de tussenpersoon geklaagd over het ontbreken van een rechtsbijstandverzekering en heeft hij vergoeding van de gemaakte advocaatkosten verlangd. De tussenpersoon heeft geweigerd de advocaatkosten te vergoeden. Vervolgens heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten klagen erover dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door de consument bij de aanvraag van het verzekeringspakket in 2018 noch daarna te wijzen op het sluiten van een rechtsbijstandverzekering. Zij vorderen van de tussenpersoon vergoeding van de gemaakte kosten van rechtsbijstand. Op het klachtformulier hebben de consumenten een bedrag van € 5.430,- genoemd. Uit de door de consumenten bij repliek overgelegde facturen blijkt dat de gemaakte advocaatkosten totaal € 9.788,65 bedragen. De commissie gaat ervan uit dat de consumenten dit bedrag van de tussenpersoon vorderen, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 1 september 2023.
- 2.6 De consumenten voeren ter onderbouwing van hun vordering aan dat de consument al klant is van de tussenpersoon sinds hij op 16 jarige leeftijd zijn brommerrijbewijs had behaald. Sindsdien heeft hij zijn verzekeringen altijd via de tussenpersoon geregeld. Hij heeft nooit de intentie gehad om kosten te besparen omdat hij goed verzekerd wilde zijn. Dat de tussenpersoon aanvoert dat de consument akkoord is gegaan met de offerte, is niet terecht.

Vanwege de verhuizing en verbouwing van zijn woning in 2018, had de consument andere zaken aan zijn hoofd. Het was juist de taak van de tussenpersoon om ervoor te zorgen dat de consument goed verzekerd zou zijn.

- 2.7 Dat de consument na het sluiten van het verzekeringspakket gedurende vijf jaar niet van zich heeft laten horen is niet meer dan logisch. De consument ging ervan uit dat hij goed verzekerd was. Daarnaast heeft de consument voor de dienstverlening van de tussenpersoon servicekosten betaald. De tussenpersoon heeft na het sluiten van de verzekeringen nooit bij de consument geïnformeerd of er wijzigingen waren of om te controleren of de consument nog wel de gewenste verzekeringen had.

Het verweer

- 2.8 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij begrijpt dat het juridische geschil tussen de partner van de consument en haar werkgever een grote impact op de consumenten heeft gehad. Ter zitting heeft de consument nog over de ernst van de situatie en de gevolgen verteld. De consument heeft toen ook aangegeven dat het onderliggende geschil tot een schikking met de werkgever heeft geleid en dat de consumenten inmiddels gelukkig in rustiger vaarwater zijn gekomen.

De te beantwoorden vraag

- 3.2 De consumenten vragen de commissie om te beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Maar de tussenpersoon doet beroep op de schending van de klachtplicht van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en wil dat de vordering daarom wordt afgewezen. Naar het oordeel van de commissie is het gelijk aan de zijde bij de tussenpersoon en zij licht haar oordeel hierna toe.

Juridisch kader van de klachtplicht

- 3.3 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Dit wetsartikel is ook van toepassing op de verhouding tussen de consument en de tussenpersoon. De vraag of de consument binnen bekwame tijd bij de tussenpersoon heeft geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval.

Daarbij is ook van belang of de tussenpersoon nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd. In dit verband moet rekening gehouden worden met enerzijds het voor de consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren - te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming - en anderzijds de concrete belangen waarin de tussenpersoon is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan en het tijdstip van het protest vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.¹ Bij de beoordeling of de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW is ook relevant dat van de consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.²

- 3.4 Vast staat dat de consument het aanvraagformulier, de offerte van 11 december 2018 en het polisblad heeft ontvangen. Op al deze documenten staat met zoveel woorden dat geen rechtsbijstandverzekering wordt of is afgesloten. De consument behoorde daarom te weten dat er geen rechtsbijstandverzekering zou worden/was afgesloten en dat, in zijn beleving, de tussenpersoon gebrekkig had gepresteerd. Hieraan doet niet af de stelling van de consument dat hij het in 2018 druk had met de verhuizing en de verbouwing van zijn woning. Dat laat onverlet dat hij die documenten na ontvangst goed had moeten doornemen.
- 3.5 De consument had dan ook eerder dan pas in 2023 moeten klagen bij de tussenpersoon over de vermeende fout tijdens het gesprek in 2018. Als de consument eerder bij de tussenpersoon had geklaagd, zou de tussenpersoon de consument hebben kunnen helpen door alsnog een rechtsbijstandverzekering voor de consument bij de verzekeraar aan te vragen. Deze mogelijkheid had de tussenpersoon in 2023 niet meer in de zin dat hij daarmee de juridische kosten voor het geschil van de partner van de consument met haar werkgever had kunnen voorkomen. Door de late melding is de tussenpersoon in zijn belangen geschaad.

Conclusie

- 3.6 Gelet op het voorgaande heeft de consument niet aan de klachtplicht voldaan en is de tussenpersoon daardoor benadeeld, zodat het beroep van de tussenpersoon op artikel 6:89 BW slaagt. Dit betekent dat de vordering van de consumenten niet voor verdere inhoudelijke beoordeling in aanmerking komt en zal worden afgewezen.

¹ Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op rechtspraak.nl.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2020-1088, 2021-0794 en 2021-0961, te vinden op www.kifid.nl.

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. 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.

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 wet- en regelgeving

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd.