

**Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-022  
d.d. 15 januari 2015 (prof. mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. C.E. Polak en mr. B.F.  
Keulen, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)**

## **Samenvatting**

Consument klaagt zich erover dat Aangeslotene (tussenpersoon) een Aanbeveling van de Ombudsman om (een afschrift van) zijn adviesdossier aan hem, Consument, ter beschikking te stellen, niet opvolgt. Tijdens de procedure bij de Geschillencommissie voert Aangeslotene geen verweer. De vordering wordt in een niet-bindend advies toegewezen. De tevens gevorderde vergoeding van gemaakte advocaatkosten wordt, nu Consument zich tijdens de procedure bij de Geschillencommissie niet heeft laten bijstaan door een advocaat en ook geen specificaties heeft overgelegd, afgewezen.

Consument,

tegen

Seijkens den Ouden Assurantietussenpersoon, gevestigd te Capelle aan den IJssel, hierna te noemen Aangeslotene.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 13 mei 2013;
- de nadere klachtomschrijving zoals gevoegd bij het klachtformulier.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Behandeling van de klacht op stukken heeft plaatsgevonden op 7 januari 2015.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 8 april 2013 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening de klacht van Consument gegrond verklaard en Aangeslotene op grond van het bepaalde in artikel 25, lid 2 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid), hierna het Reglement, de Aanbeveling gedaan om Consument te voorzien van (een afschrift van) de stukken van diens dossier.
- 3.2. Aangeslotene heeft aan deze Aanbeveling geen gevolg gegeven.

- 3.3. Consument heeft zijn klacht vervolgens voorgelegd aan de Geschillencommissie. Aangeslotene heeft tegen de klacht van Consument geen verweer gevoerd.

#### **4. De vordering, grondslagen en verweer**

- 4.1. Consument vordert afgifte van (afschriften van) diens door Aangeslotene gehouden adviesdossier en schadevergoeding voor gemaakte advocaatkosten en kosten voor de Geschillencommissie.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslag:
- Consument wenst na te gaan of Aangeslotene bij het verstrekken van een advies aan Consument aan haar zorgplicht jegens hem heeft voldaan en zodoende na te gaan of hij al dan niet schade heeft ondervonden.
- 4.3. Aangeslotene heeft geen verweer gevoerd.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. Nu Aangeslotene geen verweer heeft gevoerd en de Commissie niet is gebleken van omstandigheden die in de weg staan aan de gevraagde afgifte van een afschrift van stukken, komt de vordering tot afgifte van het adviesdossier voor toewijzing in aanmerking.
- 5.2. Consument, die in de procedure voor de Commissie niet door een advocaat is bijgestaan, heeft geen specificatie overgelegd van de door hem gemaakte advocaatkosten. Daarom kan deze vordering niet worden toegewezen.
- 5.3. Nu de Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld bepaalt de Commissie dat Aangeslotene ingevolge het bepaalde in artikel 40.9 van het Reglement aan Consument zijn eigen bijdrage aan de klachtbehandeling door de Geschillencommissie zal vergoeden.

#### **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument zal overhandigen (een afschrift van) zijn adviesdossier tenminste bevattende alle schriftelijke communicatie met betrekking tot de pensioenpolissen van Consument en notities van telefoongesprekken dienaangaande gevoerd. Verder dient Aangeslotene binnen voormelde termijn aan Consument te vergoeden diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).