

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-342 d.d.  
20 november 2015**

**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. B.F. Keulen, leden en  
mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

**Samenvatting**

Bejegening van Consumenten jegens rechtsbijstandverlener. Consumenten hebben met hun bejegening de grenzen overschreden van hetgeen in een normale samenwerking tussen een rechtsbijstandverlener en een verzekerde betamelijk is en daardoor een normale en tot de te behandelen zaak dienstige samenwerking onmogelijk gemaakt. De rechtsbijstandverlener mocht zich hierdoor beroepen op haar voorwaarden en de samenwerking met Consumenten direct beëindigen.

Consumenten respectievelijk Consument 1 en Consument 2,

tegen

AEGON N.V.,

en

Nationale-Nederlanden N.V.,

beide gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotenen respectievelijk Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2.

**I. Procesverloop**

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

- de dossiers van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, inclusief het door deze bij brief van 18 december 2014 gegeven oordeel;
- het door Consumenten ondertekende vragenformulier van 12 maart 2015 met brieven van 1 maart, 9 maart, 12 maart, 18 mei, 9 juni en 26 juni 2015;
- een brief van Consument 1 van 21 april 2015, waarin hij laat weten dat Consumenten (alsnog) wensen dat de beslissing bindend wordt gegeven;
- de verweerschriften van Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 en na te noemen SRK;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van SRK.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Voorts stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument 1 heeft in februari 2010 bij Aangeslotene 1 een rechtsbijstandverzekering afgesloten en Consument 2 heeft in september 2013 een rechtsbijstandverzekering bij Aangeslotene 2 afgesloten. Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 hebben de uitvoering van deze verzekering overgedragen aan Stichting SRK Rechtsbijstand (hierna genoemd: “SRK”).
- 2.2. In artikel 2.1.1 van de voorwaarden van de rechtsbijstandverzekering van Consument 1 (hierna genoemd: “Voorwaarden 1”) staat: “Wij garanderen nakoming door SRK van de in de voorwaarden genoemde verplichtingen.” In de inleiding van de voorwaarden van de rechtsbijstandverzekering van Consument 2 (hierna genoemd: “Voorwaarden 2”) staat: “De uitvoering van de Rechtsbijstandverzekering voor particulieren is door Nationale-Nederlanden overgedragen aan SRK Rechtsbijstand. (...) Nationale-Nederlanden garandeert deze uitvoering”.
- 2.3. In artikel 11.1 van Voorwaarden 1 staat:  
**“Algemene uitsluitingen**  
Geen dekking wordt verleend indien:  
- u uw verplichtingen voortvloeiend uit deze verzekering niet bent nagekomen;  
(...)”
- In artikel 13.1.4 van Voorwaarden 1 staat:  
**“Medewerkingsplicht**  
U bent verplicht uw volle medewerking te (blijven) verlenen en alles na te laten wat de belangen van SRK en/of AEGON zou kunnen schaden.”
- In artikel 13.1.5 van Voorwaarden 1 staat:  
**“Sanctie bij niet nakomen verplichtingen**  
Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien u een of meer van bovenstaande verplichtingen niet bent nagekomen en daardoor de redelijke belangen van SRK/AEGON heeft geschaad. (...)”
- 2.4. In artikel 9 van Voorwaarden 2 staat:  
**“Wat zijn mijn verplichtingen bij de melding van een zaak?**  
(...)”
- Alle medewerking verlenen**  
Vanaf het moment dat u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om alle medewerking te verlenen aan de behandeling van de zaak en het verhalen van de kosten. Dit moet u tot het einde toe blijven doen, ook als uw zaak wordt behandeld door een advocaat of andere juridisch deskundige. Daarnaast mag u niets doen wat schadelijk zou kunnen zijn voor de belangen van SRK of van Nationale-Nederlanden.”
- In artikel 10 van Voorwaarden 2 staat:  
**“Wat gebeurt er als ik mijn verplichtingen niet nakom?**  
Bent u bij de aanmelding of behandeling van uw zaak een of meer van bovenstaande verplichtingen niet nagekomen? En heeft u daarmee de belangen van SRK of Nationale-Nederlanden geschaad? Dan kunt u voor deze zaak geen beroep meer doen op deze verzekering en zal SRK u hiervoor geen rechtshulp meer verlenen. (...)”

- 2.5. In augustus 2013 heeft Consument 1 SRK verzocht om rechtsbijstand in verband met een conflict met Stichting Woonbedrijf [naam] (hierna genoemd: “Woonbedrijf”). Consumenten huurden op dat moment een appartement van Woonbedrijf in een seniorencomplex. In de ongedateerde brief van Consument 1 aan SRK staat onder meer geschreven:  
*“Naar aanleiding van een aantal gebeurtenissen hier in het senioren appartement complex met betrekking tot homo haat en de gevolgen van deze wil ik deze zaak bij u aanhangig maken. De reden is dat ik zoals u kunt lezen in de bijlagen de wooncorporatie (verder te noemen Woonbedrijf) aansprakelijk wil stellen voor:*  
*1. het niet hebben van woongenot*  
*2. het niet adequaat oplossen van zich voordoende problemen*  
*3. het laten escaleren van het probleem homo haat*  
*4. het weigeren mee te werken aan het vinden van een oplossing terwijl woonbedrijf in een van de brieven schrijft dat er een fors aantal mensen zijn die geen woongenot hebben zolang wij hier wonen.*  
*Ten aanzien van pt 1 kan ik mededelen dat we op dit moment eigenlijk onze woning niet meer uit durven. De reden daarvoor is dat we constant over onze schouder naar achter moeten kijken omdat we al eens bedreigd zijn dat men ons iets aan zal doen. (...) Nogmaals meldingen bij de politie en de woonbedrijf hebben 0 resultaat. (...)*  
*Wij willen woonbedrijf aansprakelijk stellen voor alles wat ons tot nu toe is aangedaan, zeker met betrekking tot de homo haat en het participeren daarin.*  
*Het betalen van de verhuiskosten naar een gelijkwaardige nieuwbouwwoning in een ander gedeelte van [plaats] omdat men de veiligheid van ons en ons materiaal (auto’s) niet kan garanderen.*  
*(...)”*
- 2.6. Eind augustus 2013 hebben Consumenten een gesprek gehad met de burgemeester van [plaats] over de problemen met Woonbedrijf. In een e-mailbericht van 30 augustus 2013 heeft een medewerker van de gemeente [plaats] Consumenten onder meer geschreven:  
*“(...) Na uitgebreide informatie van uw zijde, Woonbedrijf en de politie is gezamenlijk geconcludeerd dat sprake is van een (langdurig) verstoorde woonrelatie. Conform de hiervoor geldende procedures van Woonbedrijf wordt in overleg met u naar een andere woning gezocht.*  
*(...)”*
- 2.7. Bij e-mailbericht van 6 september 2013 heeft de burgemeester van [plaats] aan Consumenten onder meer geschreven:  
*“(...) Afgesproken is dat u en Woonbedrijf in overleg treden over een alternatieve woning. Binnen de hiervoor geldende regels zult u met Woonbedrijf tot een oplossing moeten komen. Ik kan en wil niet ingaan op uw verzoeken om Woonbedrijf dan wel uw burens onder druk te zetten.*  
*(...)”*
- 2.8. In oktober 2013 heeft Consument 2 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering bij Aangeslotene 2 voor juridische bijstand in een conflict met de heer B. Tussen 7 november en 11 november 2013 heeft Consument 2 aan de heer B. onder meer de volgende tekstberichten gestuurd:  
*“Bereid jij je goed voor om bij de rechtbank in denbosch te verschijnen binnenkort, je wordt kapot gemaakt helemaal [beledigende uitlating] dat je bent”*  
*“Alleen u kan dit stoppen en voorkomen om naar de [beledigende uitlating] te gaan, nu moet jij je verstand goed gebruiken als je die ook zou hebben en hebt”*

*“Hoi [beledigende uitlating] (...) maak vandaag 1000 euro over en we hebben nergens meer over (...)”*

- 2.9. Bij e-mailberichten van 12 november 2013 heeft Consument 2 aan een medewerker van Woonbedrijf onder meer geschreven:

*“(...”*

*Je sport niet en bent ziek, je hoort in een psychiatrische inrichting daar hoor je thuis.*

*(...) Jij hebt veel ellende veroorzaakt en wij gaan ervoor zorgen desnoods via de rechtbank om je ontslag aan te vragen en je persoonlijk aansprakelijk zullen stellen wat jij ons en vooral mij hebt aangericht.”*

- 2.10. Bij brief van 13 november 2013 heeft SRK aan Consument 1 onder meer geschreven:

*“(...) Ik heb u aangegeven dat de manier waarop u, en met name (...) namens u, met SRK communiceert dusdanig beledigend en grievend is dat dit niet door SRK wordt getolereerd. Indien de manier van communiceren niet per direct normaliseert, zal de behandeling van uw dossier worden gestaakt. Vanzelfsprekend heeft dat ook consequenties voor de dekking van deze kwestie onder uw rechtsbijstandpolis. Verder heb ik u medegedeeld dat uw dossier verder zal worden behandeld door de heer (...). (...) U gaf mij aan dat u voornemens was zelf een advocaat in te schakelen. Ik heb u erop gewezen dat de daarmee gemoeide kosten dan niet voor vergoeding in aanmerking komen. (...) In dat kader waarschuw ik u hierbij dat indien u dan wel (...) namens u, nogmaals op eigen houtje en zonder toestemming van SRK met de wederpartij correspondeert, SRK zich het recht voorbehoudt een beroep te doen op de bovengenoemde polisvoorwaarden. (...)”*

- 2.11. Naar aanleiding van de brief genoemd onder 2.10 hebben Consumenten op 13 november 2013 vier e-mailberichten aan medewerkers van SRK verzonden.

Consumenten hebben in deze e-mailberichten onder meer geschreven:

*“rot toch op met je voorwaarden”*

*“door srk zijn wij in deze [beledigende uitlating] gekomen oke”*

*“[Beledigende uitlating] organisatie is srk op deze manier”*

*“u bent een [beledigende uitlating] van NIKS!”*

- 2.12. Bij e-mailbericht van 14 november 2013 heeft Consument 2 aan een medewerker van SRK geschreven:

*“[Beledigende uitlating] jij bent persoonlijk aansprakelijk hetgeen wat je hebt aangericht!!! (...)”*

- 2.13. Bij brief van 18 november 2013 heeft SRK aan Consumenten naar aanleiding van de onder 2.11 en 2.12 genoemde e-mailberichten onder meer geschreven:

*“(...) Normaal gesproken hadden deze vijf reacties er direct toe geleid dat SRK de dekking voor deze zaak had beëindigd omdat u beiden in strijd met uw medewerkingsplicht uit de polisvoorwaarden hebt gehandeld en reeds – eenmaal telefonisch en eenmaal schriftelijk – voor deze consequentie was gewaarschuwd. (...)*

*Echter gelet op de mededeling van (...) dat het gedrag mogelijk een medische achtergrond heeft, zijn wij bereid u beiden een laatste kans te bieden. (...)”*

- 2.14. Bij e-mailbericht van 18 november 2013 heeft Consument 2 zijn excuses aangeboden aan SRK voor zijn eerder vertoonde gedrag en communicatiestijl.

- 2.15. Op 18 november 2013 heeft een kort geding plaatsgevonden tussen Woonbedrijf en Consumenten bij de rechtbank Oost-Brabant. Consumenten zijn bijgestaan door een zelfgekozen externe advocaat, mr. H. Tijdens de zitting is een schikking tussen partijen getroffen, die onder meer inhoudt dat Consumenten uiterlijk op 29 november 2013 zullen verhuizen en Consument 2 zich gedurende een jaar zal onthouden van contacten met medewerkers van Woonbedrijf.

- 2.16. Bij e-mailbericht van 24 december 2013 heeft Consument 2 aan Aangeslotene 2 geschreven:  
“(…) *Mevrouw (...) heeft de grootste fouten gemaakt als jurist ze moet per direct ontslagen worden als jij met elke zaak zo laconiek om gaat. Bedankt SRK dat wij nu uit ons huis gezet zijn door woonbedrijf. (...)*”
- 2.17. Bij e-mailbericht van 24 december 2013 heeft SRK in reactie op het e-mailbericht van Consument 2 genoemd onder 2.16, Consument 1 medegedeeld dat zij het schenden van de voorwaarden, zoals vermeld in haar brief van 18 november 2013, nog niet zal tegenwerpen, maar dat dit de laatste waarschuwing is en Consument 2 zich niet meer rechtstreeks tot SRK mag wenden.
- 2.18. Bij brief van 14 januari 2014 heeft SRK Consumenten bericht dat de dekking op hun verzekeringen is komen te vervallen, daar Consument 1 zich bij e-mailbericht van 10 januari 2014 voor de zoveelste keer intimiderend heeft uitgelaten. Bij e-mailbericht van 15 januari 2014 heeft een medewerker van SRK aan Consument 1 onder meer geschreven:  
“(…) *Ik ben echter (...) wel bereid om te onderzoeken of wij met u en (...) tot een finale regeling kunnen komen. Die regeling moet er in ieder geval toe leiden dat wij (...) definitief afscheid van elkaar nemen. (...)*”
- 2.19. SRK heeft een aanbod aan Consumenten ter finale kwijting gedaan van € 4.000,-. Consumenten hebben dit aanbod niet geaccepteerd.
- 2.20. Bij brieven van 4 maart 2014 heeft SRK aan Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 bericht dat zij de rechtshulp aan Consumenten heeft opgeschort en dat zij, gelet op de geheimhoudingsplicht, geen uitlatingen kan doen van de feiten en omstandigheden zolang zij geen machtiging van Consumenten heeft ontvangen.
- 2.21. De rechtsbijstandverzekeringen van Consumenten zijn door Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 opgezegd.

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument 1 vordert dat Aangeslotene 1 wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 200.000,- netto voor materiële en immateriële schade, en dat de dekking van de rechtsbijstandverzekering wordt hervat en overgedragen aan een andere rechtsbijstandverlener.  
Consument 2 vordert dat Aangeslotene 2 wordt veroordeeld tot vergoeding van € 250.000,- netto voor materiële en immateriële schade, en dat de dekking van de rechtsbijstandverzekering wordt hervat en overgedragen aan een andere rechtsbijstandverlener.  
Consumenten vorderen beide vergoeding van kosten voor een externe advocaat.  
Tevens hebben zij verschillende verzoeken gedaan waaraan, voor zover nodig, hierna nog afzonderlijk aandacht zal worden besteed.
- 3.2. Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 aansprakelijk zijn voor handelingen van SRK en SRK toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consumenten.  
Consumenten voeren in dit verband het volgende aan:

- Consumenten hebben SRK verzocht om juridische bijstand om te bewerkstelligen dat hun namen zouden worden teruggeplaatst op de lijst van gegadigden voor een woning in het nieuwbouw project [project] in de wijk [wijk] in [plaats] en om inzage in het dossier van Woonbedrijf over Consumenten. Tijdens de vakantieperiode van de behandelaar van het dossier van Consumenten bij SRK, heeft Woonbedrijf Consumenten aangeboden om te verhuizen naar een van twee door hen voorgestelde woningen. Een medewerker van SRK heeft Consumenten geadviseerd dit aanbod te accepteren. Doordat SRK de behandeling van de zaak tijdens de vakantieperiode van de behandelaar van het dossier niet goed heeft opgepakt, waren Consumenten gedwongen om het aanbod van Woonbedrijf te accepteren met alle gevolgen van dien.
- SRK heeft door haar optreden de vertrouwensrelatie ontwricht met Woonbedrijf, gemeentes, ex-buurtbewoners en andere instanties en betrokkenen, waardoor Consumenten niet meer in aanmerking komen voor een geschikte woning;
- Consumenten zijn door het optreden van SRK twee keer ten onrechte door Woonbedrijf uit hun huis gezet;
- Consumenten ondervinden psychische en lichamelijke problemen door de handelwijze van SRK en de gedwongen verhuizingen;
- Consumenten hebben recht op vergoeding van een externe advocaat, omdat zij hiervoor de financiële middelen niet hebben en zij anders, ten gevolge van het slechte optreden van SRK, onterecht door de politie worden vastgezet;
- Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 hebben ten onrechte de dekking voor rechtsbijstand beëindigd;
- Aangeslotene 2 heeft ten onrechte de rechtsbijstand met Consument 2 opgezegd, omdat hij inzake het conflict met Woonbedrijf niet om rechtsbijstand heeft verzocht, maar Consument 1 slechts heeft bijgestaan.

3.3. Op de stellingen die Aangeslotenen tot hun verweer hebben opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1. Consumenten hebben aan hun vorderingen bij herhaling en met nadruk ten grondslag gelegd dat SRK bij de uitvoering van de opdrachten om hen in rechte bij te staan is tekort geschoten. De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet, is of Aangeslotenen op hun beurt jegens Consumenten toerekenbaar tekort zijn geschoten in hun verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekeringen omdat zij deze na beëindiging van de rechtsbijstand aan Consumenten door SRK hebben opgezegd. Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie tot uitgangspunt dat tussen Consumenten en SRK weliswaar geen verzekeringsovereenkomst bestaat, maar dat Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering van Consumenten aan SRK hebben overgedragen. Tussen partijen is niet in geschil dat het bepaalde in Voorwaarden 1 en Voorwaarden 2 over en weer op beide Consumenten van toepassing is. De Commissie neemt tevens tot uitgangspunt dat Consumenten gezamenlijk zijn opgetreden en waar nodig verantwoordelijk zijn voor het handelen of nalaten van de ander. Weliswaar heeft de een zich feller en agressiever uitgedrukt in de contacten met Aangeslotenen respectievelijk SRK

en anderen, maar de ander heeft zich daarvan op geen enkele wijze en nimmer gedistantieerd.

- 4.2. Consumenten hebben de Commissie verzocht om hun huidige rechtsbijstand-verzekeraar DAS Rechtsbijstand opdracht te geven hen juridisch bij te staan in de procedure bij de Commissie. De Commissie neemt echter geen verzoeken in behandeling over instanties en daaraan te geven opdrachten, waartegen de initiële klacht niet is gericht en die buiten het geschil van partijen staan. De Commissie wijst dit verzoek dan ook af. Tevens ziet zij geen aanleiding om het verzoek om een voorschot aan ieder van hen te verlenen. Daarvoor is, zoals hierna zal worden toegelicht, geen reden.
- 4.3. De Commissie stelt verder vast dat Consumenten voor de kort geding procedure tegen Woonbedrijf zelf een advocaat, mr. H., die niet in dienst is van SRK, hadden ingeschakeld om hen daarin bij te staan. Dat mr. H. mogelijk de belangen van Consumenten tijdens deze procedure niet goed heeft behartigd is niet aan SRK toe te rekenen. Daarbij is overigens van belang dat het Consumenten zelf zijn geweest die zich met de schikking akkoord hebben verklaard.
- 4.4. De stukken bieden geen aanwijzingen voor enig tekortschieten van SRK. Consumenten hebben hun standpunt, dat SRK is tekortgeschoten in de behandeling van de zaak, dat zij daardoor in hun belangen zijn geschaad en als gevolg daarvan schade hebben geleden, niet met feitelijke stellingen onderbouwd. Gesteld noch gebleken is dat SRK in de aanloop naar dit kort geding fouten heeft gemaakt.
- 4.5. De Commissie is van oordeel dat SRK zich terecht heeft beroepen op het bepaalde in de artikelen 13.1.4 en 13.4.5 van Voorwaarden 1 respectievelijk de artikelen 9 en 10 van Voorwaarden 2 en de rechtsbijstand aan Consumenten terecht heeft beëindigd. Van SRK behoefde niet te worden gevergd dat zij de rechtsbijstand aan Consumenten zou voortzetten toen Consumenten in hun verwijtbare bejegening vervielen en hun grofheden en beledigingen herhaalden, nadat al het een en ander was voorgevallen en Consumenten nadrukkelijk door SRK waren gewaarschuwd. De Commissie voelt zich hierbij gesteund door het door SRK overgelegde arrest van het Gerechtshof Den Haag van 22 juli 2014 (ECLI:NL:GHDHA:2014:2464), waarbij in een identiek geval eveneens de eisers in het ongelijk werden gesteld. Voor de uitvoering van een rechtsbijstandverzekering is het bestaan van een vertrouwensband tussen de feitelijke rechtshulpverlener (SRK) enerzijds en de verzekerde (Consumenten) anderzijds noodzakelijk. Vast staat dat Consument 2 – voor wiens gedrag Consument 1 zoals hiervoor is overwogen medeverantwoordelijk is - aan zijn tegenpartij in een conflict waarbij SRK bijstand verleende tekstberichten heeft gestuurd als “je word kapot gemaakt” en dat hij in het conflict met Woonbedrijf aan een medewerker van Woonbedrijf heeft geschreven “jij sport (bedoeld is: spoort; GC) niet en je bent ziek, je hoort in een psychiatrische inrichting”. SRK heeft daarop direct duidelijk gemaakt aan Consumenten dat dit gedrag onacceptabel is en dat Consumenten zich niet meer rechtstreeks tot hun wederpartij mochten wenden. In e-mailberichten van 13 november 2013 en 14 november 2013 hebben Consumenten aan medewerkers van SRK beledigende en kwetsende uitlatingen gedaan. SRK heeft Consumenten nogmaals duidelijk gemaakt dat dit gedrag onacceptabel is en dat de rechtsbijstand wordt gestaakt als de manier van communiceren niet normaliseert. Bij e-mailbericht van 24 december 2013 heeft Consument 2 zich opnieuw beledigend uitgelaten over SRK. SRK heeft Consumenten nogmaals gewezen op de consequenties van dit gedrag en heeft Consumenten een kans geboden om zich acceptabel te gedragen.

Vervolgens zijn Consumenten doorgestaan met het uiten van beledigingen en dreigementen. Door de vele onzakelijke en beledigende berichten van Consumenten zijn Consumenten tekortgeschoten in hun medewerkingsverplichting op grond van de Voorwaarden 1 en Voorwaarden 2. Zij hebben hiermee de (redelijke) belangen van SRK geschaad.

- 4.6. Consumenten hebben met hun bejegening de grenzen overschreden van hetgeen in een normale samenwerking tussen een rechtsbijstandverlener en een verzekerde betamelijk is en daardoor een normale en tot de te behandelen zaak dienstige samenwerking onmogelijk gemaakt. Deze uitlatingen mochten voor SRK aanleiding zijn om na verschillende waarschuwingen te concluderen dat verdere behoorlijke samenwerking door het optreden van Consumenten niet meer mogelijk was. Op grond van een en ander was mochten Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 de rechtsbijstandverzekeringen op grond van de Voorwaarden 1 en Voorwaarden 2 met Consumenten per direct beëindigen.
- 4.7. De slotsom is dat de vorderingen van Consumenten moeten worden afgewezen nu SRK ter zake de beëindiging van de rechtsbijstand en Aangeslotenen van de daarop aansluitende beëindiging van de verzekeringen geen enkel verwijt treft. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.