

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-003 d.d.
6 januari 2016**

**(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.J. Verschoof en drs. W. Dullemond, leden en
mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument verkoopt haar huis. Na de verkoop stelt de koper haar aansprakelijk wegens schending van haar mededelingsplicht. Consument doet dan een beroep op haar verzekering. Vervolgens worden diverse procedures gevoerd en beslist het Gerechtshof uiteindelijk dat Consument de koper een bedrag moet betalen. Als Consument dat bedrag niet betaalt, legt de koper executoriaal derdenbeslag. Aangeslotene vergoedt alle kosten die uit de procedures voortvloeien. Tevens vergoedt zij een cassatieadvies en een advies van een advocaat over het executoriaal derdenbeslag. Als Consument na het laatste advies om een andere advocaat verzoekt, beëindigt Aangeslotene de rechtsbijstand en weigert zij de geschillenregeling toe te passen. Ook weigert zij Consument bij te staan bij het aansprakelijk stellen van de advocaten wegens door Consument gestelde beroepsfouten. De Commissie onderzoekt de handelwijze van Aangeslotene en komt tot het oordeel dat Aangeslotene aan haar verplichtingen uit hoofde van de verzekering heeft voldaan. Het besluit tot beëindiging van de rechtsbijstand is onder de gegeven omstandigheden redelijk en verdedigbaar. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

ARAG SE, gevestigd te Leusden, hierna te noemen: Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 21 april 2015 met bijlagen waaronder het op 20 april 2015 door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 23 april 2015;
- diverse faxberichten van 14 en 17 augustus 2015 van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de brief van 22 september 2015 van Consument;
- de brief van 10 november 2015 van Consument;
- de pleitnota van Consument met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 december 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 De partner van Consument heeft in 1992 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Aangeslotene. De ingangsdatum was 27 januari 1992. De Verzekering is per 1 januari 2004 beëindigd wegens het vertrek van Consument en haar partner naar het buitenland.
- 3.2 In 2001 heeft Consument haar woning verkocht. Na de totstandkoming van de koopovereenkomst heeft de koper Consument aansprakelijk gesteld wegens het niet vermelden van de stank -en geluidsoverlast van een nabij de woning gelegen vossenfarm. Consument heeft de aansprakelijkstelling op 17 oktober 2001 gemeld bij Aangeslotene.
- 3.3 Aangeslotene heeft de behandeling van deze kwestie in overleg met Consument uitbesteed aan mr. T van een advocatenkantoor te Nijmegen. Deze heeft in oktober/november 2001 schriftelijk gereageerd waarna geen inhoudelijke reactie namens de koper is ontvangen. Daarna heeft de Rechtbank te Den Bosch bij verstekvonnis van 4 februari 2004 de koper een schadevergoeding van € 22.689,01 toegewezen. Tegen dit vonnis is door mr. T namens Consument verzet aangetekend. In het kader van deze procedure is tevens een vrijwaringsprocedure tegen het makelaarskantoor van Consument begonnen. In deze vrijwaringsprocedure werd Consument bijgestaan door mr. B. Bij vonnis van 15 februari 2006 heeft de Rechtbank de vordering van Consument tegen haar makelaarskantoor afgewezen. Er is in de vrijwaringsprocedure geen hoger beroep ingesteld. Het verzet namens Consument is door de Rechtbank bij eindvonnis van 25 november 2009 afgewezen. Het Gerechtshof te Den Bosch heeft dit laatste vonnis bij arrest van 11 oktober 2011 bekrachtigd. Vervolgens heeft cassatieadvocaat mr. A te Den Haag een voor Consument negatief cassatieadvies uitgebracht.
- 3.4 De koper heeft op 6 september 2013 executoriaal derdenbeslag onder het UWV gelegd op de WAO-uitkering van Consument. Daarbij is over de toepassing van de beslagvrije voet een geschil ontstaan waarbij mr. H voor Consument is opgetreden. In een brief van 9 oktober 2013 heeft mr. H de juridische positie van Consument beschreven. Haar conclusie was dat er geen aanleiding was om een geding te starten ter opheffing van het beslag c.q. ter bestrijding van de rechtsgeldigheid van de beslagexploot. Toepassing van de beslagvrije voet zou niet tot gevolg hebben dat Consument niets of minder zou moeten gaan betalen maar alleen dat zij langer een kleiner bedrag zou moeten betalen via het beslag op haar uitkering. Voor de beoordeling van de kans van slagen van een vordering van die strekking zou Consument mr. H stukken moeten toezenden waaruit haar inkomsten en uitgaven blijken en tevens dat zij niet in haar levensonderhoud zou kunnen voorzien zonder beslagvrije voet. Daarna zou Aangeslotene worden gevraagd of zij een dergelijke procedure zou willen vergoeden.

- 3.5 Op 13 november 2013 heeft Consument Aangeslotene verzocht om toewijzing van mr. L. Bij e-mailbericht van 14 november 2013 heeft Aangeslotene Consument bericht dat de opdracht aan mr. H was ingetrokken en dat de kosten voor een andere advocaat niet meer zouden worden vergoed. Aangeslotene had tot deze datum een bedrag van €65.397,70 betaald terwijl het financiële belang €32.253,87 bedroeg. Na betaling van de einddeclaratie van mr. H heeft Aangeslotene het dossier gesloten. Het verzoek van Consument om toepassing van de geschillenregeling wees Aangeslotene bij e-mailbericht van 21 november 2013 af.
- 3.6 In november 2013 heeft Consument Aangeslotene gemeld dat zij een geschil met mr. T en mr. B had over door hen gemaakte fouten bij de behartiging van haar belangen. Aangeslotene heeft het verzoek om rechtsbijstand in dit geschil op 25 november 2013 afgewezen. Volgens Aangeslotene was deze kwestie verjaard op grond van artikel 7: 942 lid 1 Burgerlijk Wetboek (“BW”). De door Consument gestelde beroepsfout zou zijn gemaakt in 2004 en de gebeurtenis die tot het juridische conflict leidde, had plaatsgevonden buiten de looptijd van de Verzekering. De Verzekering was beëindigd per 1 januari 2004.
- 3.7 In de artikelen 2.6 en 4 van de toepasselijke voorwaarden van verzekering (“VvV”) is, voor zover hier van belang het volgende bepaald:
- “2.6 Welke kosten zijn verzekerd?**
ARAG betaalt alle kosten die verbonden zijn aan de behandeling van uw zaak door haar medewerkers: de zogenaamde interne kosten.

Daarnaast vergoedt ARAG de volgende externe kosten:

- de kosten van een advocaat uit het ARAG-Advocatennetwerk* of van een advocaat buiten dit netwerk. De kostenvergoeding is niet aan een limiet gebonden, mits de kosten als normale en gebruikelijke kosten zijn te beschouwen;

(...)

4. IN WELKE GEVALLEN BESTAAT GEEN RECHT OP RECHTSBIJSTAND?

In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op uw rechtsbijstandverzekering:

(...)

- g. Als u een schuld niet kunt betalen of als een geschil te maken heeft met (het aanvragen van) uw faillissement of surseance van betaling.

(...)”

4. Geschil

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot het betalen van een bedrag van €150.000,- ter vergoeding van (i) de door haar gemaakte advocaatkosten, (ii) de door haar geleden schade als gevolg van het wijzigen van haar inkomenspositie, (iii) verzendkosten en (iv) de door haar aan deze procedure bestede uren.
- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen c.q. onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:
- Aangeslotene heeft Consument geen schadevergoeding betaald en diverse door Consument gemaakte kosten niet vergoed;

- volgens artikel 2.6 VvV is de kostenvergoeding niet aan een limiet gebonden. Verder zijn de door de ingeschakelde advocaten gemaakte kosten normaal en gebruikelijk. Dat het advocatenkantoor in Nijmegen geen ARAG netwerkadvocatenkantoor (meer) was, is door Aangeslotene nooit aan Consument gemeld. Overigens heeft Aangeslotene nooit aangetoond dat de volgens haar betaalde kosten ook daadwerkelijk zijn betaald;
- artikel 4 onder g VvV is niet toepasselijk omdat de rechtsvraag was of Consument wel aansprakelijk was en gehouden was tot betaling van schadevergoeding aan de koper;
- er is geen rechtshulp verleend bij het aansprakelijk stellen van de advocaten mr. T en mr. B wegens de door hen gemaakte beroepsfouten. Bijvoorbeeld hebben deze advocaten niets gedaan tegen de inleidende dagvaarding in 2003 die volgens Consument niet aan de vormvoorschriften voldeed, haar adres niet bevatte en niet aan haar persoonlijk was betekend. Mr. B heeft nagelaten de makelaar aansprakelijk te stellen. In het vonnis van 25 november 2009 van de Rechtbank staat duidelijk dat het op de weg van de makelaar had gelegen om de koper te informeren over de vossenfarm. Verder heeft mr. B het procesdossier zo laat ingeleverd bij mr. A dat er na het negatieve cassatieadvies van mr. A geen tijd meer was voor een second opinion;
- de beroepsfouten van mr. T en mr. B zijn gemaakt in het kader van het geschil met de koper dat in 2001 is ontstaan en vallen derhalve binnen de dekking uit hoofde van de Verzekering. Verder gaat het beroep van Aangeslotene op artikel 9: 942 BW niet op omdat de schade is ontstaan op 11 oktober 2011 toen het Gerechtshof uitspraak deed;
- Aangeslotene heeft mr. H ingeschakeld zonder overleg met Consument;
- mr. H heeft Consument benadeeld door betekening van het verstekvonnis, het vonnis van 25 november 2009 en het arrest van het Gerechtshof aan haar kantoor goed te keuren terwijl betekening in [land] door middel van een lokale deurwaarder had moeten geschieden én de wettelijke termijn van 5 jaar waarbinnen betekening van het verstekvonnis had moeten plaatsvinden reeds was verstreken. Voor wat betreft deze verjaring beroept Consument zich op artikel 3:322 Burgerlijk Wetboek (“BW”). Verder is er geen bewijs dat de aankondiging van het opeisen van de schadevergoeding namens de koper tezamen met de twee vonnissen van de Rechtbank en het arrest van het Gerechtshof, op 19 april 2013 rechtsgeldig aan Consument in [land] is betekend. Mr. H heeft geweigerd deze certificaten op te vragen. Het beslag op de WAO-uitkering van Consument is aldus onterecht en het advies van mr. H in haar brief van 9 oktober 2013 onjuist;
- Aangeslotene heeft de rechtshulp zonder toestemming van Consument ineens stopgezet;
- de geschillenregeling is ten onrechte niet toegepast;
- het gehele behandelingsproces door Aangeslotene en de ingeschakelde advocaten is slecht geweest en bracht extreem hoge kosten met zich mee;

4.3 Aangeslotene bestrijdt dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming c.q. onrechtmatig handelen jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:

- Aangeslotene bestrijdt dat de inleidende dagvaarding uit 2003 leidende tot het verstekvonnis, nietig was. Maar zelfs al was dat het geval dan had de koper een nieuwe dagvaarding kunnen uitbrengen hetgeen uiteindelijk voor Consument niet tot een ander resultaat had geleid;

- Consument voert vrijwel uitsluitend formele punten aan die, zoal juist, niet tot een andere uitkomst van de zaak zouden hebben geleid;
- voor wat betreft het verwijt van Consument dat de beslaglegging op de WAO-uitkering niet aan alle formele eisen zou voldoen verwijst Aangeslotene naar het uitvoerige oordeel van mr. H daarover. Mr. H deelt de visie van Consument niet en heeft aangegeven dat er geen aanleiding was om een geding te starten ter opheffing van het beslag c.q. ter bestrijding van de rechtsgeldigheid van de beslagexploiten. Wel was mr. H bereid ervoor te zorgen dat de beslagvrije voet zou worden toegepast. De deurwaarder was bereid daaraan mee te werken onder de voorwaarde dat aan het kantoor van mr. H kon worden betekend. Consument is daar niet mee akkoord gegaan. Aangeslotene merkt op dat zij niet bereid was te betalen voor acties van Consument waarvoor mr. H geen aanleiding zag. Er lag immers ook een onherroepelijke uitspraak van het Gerechtshof;
- de betekening en verdere executiemaatregelen komen uitsluitend voort uit het feit dat Consument niet aan de veroordeling kan voldoen. Er is derhalve sprake van uitsluitend het niet kunnen betalen van een schuld en op grond van artikel 4 onder g VvV bestaat voor procedures in dat geval geen dekking. De geschillenregeling is dan ook niet van toepassing;
- de door Consument gedane aanvraag om rechtsbijstand inzake gestelde beroepsfouten van mr. T en mr. B heeft Aangeslotene afgewezen omdat deze aanspraak op rechtsbijstand was verjaard op grond van artikel 7:942 BW. Verder heeft de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voorgedaan buiten de looptijd van de Verzekering;
- Aangeslotene is niet aansprakelijk voor het handelen van een advocaat. De advocaat voert de feitelijke handelingen zelfstandig uit en heeft daarin een eigen verantwoordelijkheid;
- Aangeslotene heeft alle kosten van rechtsbijstand van ruim €64.000,- (inclusief ongeveer €15.000,- aan proceskosten) voldaan. Uit het arrest van het Gerechtshof blijkt dat Consument in de procedure bij het Hof onware mededelingen heeft gedaan. Aangeslotene heeft aldus procedures bekostigd waarin haar verzekerde in strijd met de door de rechter vastgestelde feiten verklaringen heeft afgelegd. Mede dit gegeven is een niet onbelangrijke factor geweest als het gaat om de hoogte van de kosten van rechtsbijstand. Aangeslotene is zeer coulant jegens Consument geweest door daar geen (financiële) consequenties aan te verbinden. Verdere kosten dan de genoemde €64.000,- kunnen niet meer worden aangemerkt als “normale en gebruikelijke kosten” in de zin van artikel 2.6 VvV;
- de kosten zijn verder opgelopen door de vele vragen van Consument aan de advocaat en de houding van Consument om alles ter discussie te stellen en niet haar medewerking te willen geven aan aangedragen oplossingen;
- Aangeslotene wijst de vordering van Consument van €150.000,- van de hand.

5. Beoordeling

5.1 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten c.q. onrechtmatig heeft gehandeld door, kort samengevat, (i) geen rechtshulp te verlenen bij het aansprakelijk stellen van mr. T en mr. B wegens de volgens Consument door hen gemaakte beroepsfouten, (ii) geen aansprakelijkheid te erkennen voor de volgens Consument door mr. H gemaakte beroepsfouten, (iii) in 2014 de rechtshulp te beëindigen en (iv) de geschillenregeling niet toe te passen in verband met de rechtshulpverlening door mr. H. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

Beroepsfouten mr. T en mr. B?

5.2 Consument stelt dat mr. T en mr. B (hierna gezamenlijk ook de “advocaten” genoemd) beroepsfouten hebben gemaakt (zie onderdeel 4.2) en dat Aangeslotene toerekenbaar jegens haar tekort schiet door geen rechtshulp te verlenen bij het aansprakelijk stellen van de advocaten. Aangeslotene betwist de stelling van Consument gemotiveerd.

Mr. T

5.2.1 De Commissie stelt vast dat mr. T namens Consument in verzet is gekomen tegen het verstekvonnis van 4 februari 2004 van de Rechtbank te Den Bosch. De door Consument gestelde nietigheid van de inleidende dagvaarding leidende tot het verstekvonnis is hiermee gedekt. Aangenomen dat de inleidende dagvaarding daadwerkelijk nietig was geweest en verklaard, had de koper een nieuwe dagvaarding kunnen uitbrengen. Niet valt in te zien hoe Consument door een nietige dagvaarding aan haar aansprakelijkheid had kunnen ontkomen.

Mr. B

5.2.2 Mr. B heeft volgens Consument in de zaak tegen het makelaarskantoor geen hoger beroep ingesteld c.q. de betrokken makelaar niet in persoon aansprakelijk gesteld voor het feit dat de koper in het kader van de onderhandelingen niet is geïnformeerd over de aanwezigheid van een vossenfarm. De Commissie stelt vast dat de Rechtbank te Den Bosch in haar uitspraak van 15 februari 2006 de vordering van Consument tegen haar makelaarskantoor heeft afgewezen omdat zij niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij als gevolg van het handelen van haar makelaarskantoor, schade had geleden. De Rechtbank overweegt in dit verband het volgende: ...”De rechtbank ziet niet in waarom [naam partner Consument] schade zou leiden omdat hij, als de gestelde stankoverlast bekend was geweest en dat invloed zou hebben gehad op de hoogte van de geboden koopprijs, de woning niet zou hebben verkocht. In die situatie zou [naam partner Consument] immers in het bezit zijn gebleven van een woning met een bepaalde waarde, terwijl bij verkoop [naam partner Consument] een bedrag zou hebben ontvangen van diezelfde waarde. De financiële positie van [naam Consument] is in beide gevallen gelijk. “

Bezien in het licht van deze overwegingen van de Rechtbank acht de Commissie de beslissing van mr. B om geen hoger beroep in te stellen, begrijpelijk en verdedigbaar. Dit geldt ook voor het aansprakelijk stellen van de makelaar in persoon. Voor wat betreft het makelaarskantoor (een besloten vennootschap) komt hier nog bij dat volgens Aangeslotene lopende de procedure in eerste aanleg bleek dat de vennootschap was ontbonden omdat er geen baten meer aanwezig waren.

Overigens heeft het Gerechtshof te Den Bosch in zijn arrest van 11 oktober 2011, na inschakeling van een taxateur geoordeeld dat het door de Rechtbank toegewezen bedrag van € 22.688,65 voldoende onderbouwd het verschil weergeeft tussen de waarde van de woning indien er geen naburige vossenfarm zou zijn geweest en de waarde van de woning bij aanwezigheid van de betreffende vossenfarm. Ook uit dat arrest vloeit derhalve voort dat Consument door het achterwege blijven van mededelingen van haar makelaar over de vossenfarm, geen schade heeft geleden. Het achterwege blijven van die mededeling wierp Consument hoogstens een voordeel in de schoot van €22.688,65, dat haar niet toekwam.

Indien juist zou zijn dat door de late toezending van het dossier door mr. B aan de cassatieadvocaat geen tijd meer was voor een second opinion, dan is wel nodig dat aannemelijk wordt gemaakt dat deze second opinion tot nieuwe inzichten had geleid. Het ligt in de stellingen van Consument begrepen dat dit het geval zou zijn geweest, maar dat is bepaald niet zonder meer duidelijk, gelet op de grondigheid van het gegeven cassatieadvies, en het had door Consument aannemelijk gemaakt moeten worden, wat niet is gebeurd.

- 5.2.3 De conclusie uit het bovenstaande is dat niet is komen vast te staan en ook niet door Consument aannemelijk is gemaakt dat sprake is van beroepsfouten van de advocaten. Aangeslotene is daarom jegens Consument niet toerekenbaar tekortgeschoten door geen rechtshulp te verlenen bij het aansprakelijk stellen van de advocaten.

Beroepsfouten mr. H?

- 5.3 Consument stelt dat mr. H beroepsfouten zou hebben gemaakt (zie onderdeel 4.2). Volgens Consument is Aangeslotene daarvoor aansprakelijk. Voor wat betreft het handelen van mr. H stelt de Commissie vast dat de brief van 9 oktober 2013 van mr. H aan Consument de juridische positie van Consument na de onderscheiden uitspraken van de Rechtbank te Den Bosch en het Gerechtshof te Den Bosch weergeeft. Dat deze brief onjuistheden bevat is door Consument niet aannemelijk gemaakt. Hiervan uitgaande is de conclusie van mr. H dat zij geen aanleiding ziet voor een kort geding of een “executiegeschil” begrijpelijk en verdedigbaar. De Commissie voegt hieraan toe dat het voorstel van mr. H om de deurwaarder stukken ten kantore van mr. H te laten betekenen geschiedde onder de voorwaarde dat de deurwaarder de beslagvrije voet zou toepassen en derhalve niet in het nadeel van Consument was. Dat, zoals Consument stelt, in de gegeven omstandigheden niet aan alle voorwaarden voor een correcte betekening aan haar in [land] is voldaan, is mogelijk juist. Het niet voldoen aan formele eisen kan echter in zijn algemeenheid worden hersteld door wel op de juiste wijze te handelen. In het onderhavige geval had dat geleid tot hogere kosten voor de deurwaarder omdat hij dan in [land] had moeten betekenen. Deze hogere kosten waren in dat geval ten laste van Consument gekomen. Daarnaast was Consument nog steeds het bedrag waartoe zij was veroordeeld, met rente en kosten, schuldig gebleven. Ook vanuit dit gezichtspunt is het voorstel van mr. H aan de deurwaarder om stukken ten kantore van mr. H te betekenen begrijpelijk en verdedigbaar. De conclusie uit het bovenstaande is dat niet is komen vast te staan en ook niet door Consument aannemelijk is gemaakt dat sprake is van beroepsfouten van mr. H zodat de vraag naar de eventuele aansprakelijkheid van Aangeslotene in het midden kan blijven.

De beëindiging van de rechtshulp

- 5.4 Consument stelt dat Aangeslotene de rechtshulp niet had mogen beëindigen. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene bij e-mailbericht van 14 november 2014 de rechtshulp aan Consument heeft beëindigd. In haar e-mailbericht schrijft Aangeslotene onder meer het volgende: ...”De kosten voor een andere, nieuwe advocaat zal ARAG niet vergoeden. Inmiddels heeft ARAG €65.397,70 betaald terwijl het belang momenteel €32.253,87 groot is.”... De Commissie heeft geen reden om te twijfelen aan het door Aangeslotene in dit e-mailbericht genoemde bedrag van €65.387,70. Aangeslotene heeft Consument bijgestaan na de aansprakelijkstelling door de koper en in dit kader de kosten van de procedures voor de Rechtbank en het Gerechtshof te Den Bosch, het cassatieadvies van mr. A, het advies van mr. H en haar correspondentie inzake het executoriaal derdenbeslag betaald. Hiernaast blijkt uit het dossier dat met vragen van en discussies met Consument veel tijd en kosten waren gemoeid. Onder deze omstandigheden acht de Commissie het besluit van Aangeslotene om de rechtshulp te beëindigen redelijk en verdedigbaar, niet in strijd met de toepasselijke VvV en ook overigens niet in strijd met de eisen die aan een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandsverlener mogen worden gesteld.

Toepassing geschillenregeling

- 5.5 Consument stelt dat Aangeslotene de geschillenregeling had moeten toepassen in verband met de rechtshulpverlening door mr. H. De Commissie verwerpt deze stelling. In overweging 5.4 heeft de Commissie geoordeeld dat Aangeslotene gerechtigd was de rechtshulp te beëindigen. Hieruit vloeit voort dat op Aangeslotene geen verdere verplichtingen jegens Consument rustten zodat Aangeslotene het beroep op toepassing van de geschillenregeling terecht heeft afgewezen.
- 5.6 Uit bovenstaande vloeit voort dat geen sprake is van toerekenbare tekortkoming c.q. onrechtmatig handelen van Aangeslotene jegens Consument en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld