

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-018 d.d.
12 januari 2016**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat Aangeslotene haar rechtsbijstandverzekering voortijdig heeft laten beëindigen waardoor zij geen aanspraak maakt op rechtsbijstand in een conflict met haar tandarts. Aangeslotene heeft geen verweer gevoerd. De Commissie wijst het totaalbedrag van de geclaimde tandartsfacturen van een bedrag van € 1.271,38 toe.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap P. Geraets B.V., gevestigd te Emmen, 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 klachtformulier van 16 maart 2015;
- de brieven van de gemachtigde van Consument van 6 februari 2015 en 16 maart 2015.

Door Aangeslotene is geen verweer gevoerd.

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 aanvaarden. 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 heeft per 1 september 2012 meerdere verzekeringen afgesloten bij en via Aangeslotene, waaronder een rechtsbijstandverzekering bij DAS Rechtsbijstand (hierna genoemd: "DAS").
- 2.2. Consument was ontevreden over de dienstverlening van Aangeslotene en heeft Aangeslotene verzocht de verzekeringen per de eerste mogelijke datum op te zeggen. De rechtsbijstandverzekering bij DAS zou dan eindigen op 1 september 2013.
- 2.3. In de periode van februari 2013 tot en met juni 2013 is een conflict ontstaan tussen Consument en haar tandarts. Consument wenste de door haar tandarts bij haar in rekening

gebrachte facturen, voor in totaal een bedrag van € 1.271,38, terug te vorderen en zij heeft via Aangeslotene een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan bij DAS. Bij brief van 10 juli 2013 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat de rechtsbijstandverzekering reeds met terugwerkende kracht was beëindigd per 1 september 2012.

- 2.4. Tijdens de klachtprocedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening hebben Consument en Aangeslotene een schikking getroffen. In een e-mailbericht van 20 juli 2014 van Consument aan de secretaris van de Ombudsman Financiële Dienstverlening is onder meer geschreven:
- “(...) ik heb 19 augustus een afspraak in [plaats] om een nieuwe kroon telaten maken ik zal hier van een rekening vragen aan de tandarts voor de kosten hier van die zal ik u op sturen zo dat u dat kan door sturen aan [Aangeslotene] en daar wil ik dan de helft van (...)”*
- 2.5. Op de tandartsfactuur van 19 augustus 2014 staat dat het totaalbedrag voor de nieuwe kroon van Consument € 1.001,82 bedroeg. Deze factuur heeft de secretaris van de Ombudsman Financiële Dienstverlening bij e-mailbericht van 26 augustus 2014 aan Aangeslotene doen toekomen, met het verzoek te laten weten of zij bereid is aan Consument de helft van dit bedrag, € 500,91, te vergoeden.
- 2.6. In een e-mailbericht van 10 september 2014 van Aangeslotene aan de secretaris van de Ombudsman Financiële Dienstverlening is onder meer geschreven:
- “Ik kan akkoord gaan met het voorstel van [Consument], echter wel met de voorwaarde dat ik de betaling in 4 termijnen mag voldoen. Te beginnen op 15 oktober en daarna de komende 3 maanden iedere keer op de 15°. (...)”*
- 2.7. In de brief van 11 september 2014 van de Ombudsman Financiële Dienstverlening aan partijen staat:
- “(...) Deze schikking houdt in dat [Aangeslotene] u in drie termijnen een bedrag van € 500,91 zal betalen, namelijk op 15 oktober, 15 november en 15 december aanstaande. (...)”*
- Aangeslotene heeft vervolgens geen uitvoering gegeven aan deze schikking. Op 13 november 2014 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening de gehele vordering van Consument toegewezen die naar zijn oordeel neerkomt op een bedrag van € 2.201,35 en heeft hij Aangeslotene de Aanbeveling gedaan aan Consument uiterlijk 20 november 2014 dit bedrag te vergoeden. Aangeslotene heeft deze Aanbeveling niet opgevolgd.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het bedrag van de volgens haar overeengekomen schikking van € 1.502,73, dan wel subsidiair het totaal bedrag van de tandartsfacturen van € 1.271,38.
- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de grondslag dat Aangeslotene gehouden is zich aan de overeengekomen schikking en de Aanbeveling van de Ombudsman te houden om de totale schade te vergoeden.
- 3.3. Door Aangeslotene is, alhoewel hier meerdere malen om is gevraagd, geen verweer gevoerd.

4. Beoordeling

- 4.1. Aangeslotene heeft, alhoewel hij daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld, de stellingen en de vorderingen van Consument niet weersproken. De primaire vordering van € 1.502,73, naar het oordeel van Consument het overeengekomen schikkingsbedrag, komt evenwel niet voor toewijzing in aanmerking nu deze vordering de Commissie ongegrond voorkomt nu uit de e-mailberichten van Consument en Aangeslotene en de brief van de Ombudsman van 11 september 2014 – zie r.o. 2.4, 2.6 en 2.7 voor de precieze teksten – uitdrukkelijk spreken van een schikkingsbedrag van € 500,91 te betalen in drie termijnen.
- 4.2. De subsidiaire vordering van € 1.271,38 komt daarentegen wel voor toewijzing in aanmerking nu deze vordering van Consument de Commissie niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt nu deze vordering is gebaseerd op door Consument gemaakte tandartskosten en Consument deze kosten daadwerkelijk heeft gemaakt blijkens door haar overgelegde tandartsfacturen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.271,38.

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>.