

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-502 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 31 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. Consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand in twee geschillen en vordert in beide geschillen uitbesteding aan een externe advocaat en vergoeding van de kosten van die advocaat. In het eerste geschil heeft Consument met haar wederpartij een vaststellingsovereenkomst getekend waarmee het geschil is beëindigd. Zij heeft daardoor geen recht meer op rechtsbijstand in een vordering tegen haar wederpartij. Het tweede geschil heeft betrekking op schade aan haar woonhuis. Consument was het met de door de uitvoerster voorgestelde aanpak niet eens waarna in het kader van de geschillenregeling een second opinion is uitgebracht. Verzekeraar heeft aangeboden de rechtshulp conform dit advies voort te zetten. Voor vergoeding van de kosten van een door Consument gekozen advocaat bestaat geen grond nu op dat moment nog geen sprake is van een gerechtelijke procedure. Vorderingen afgewezen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de brieven van Consument van 26 augustus 2016, 29 september 2016, 10 oktober 2016;
- de e-mailberichten van Consument van 2 november 2016, 13 november 2016 en 18 november 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 25 november 2016;
- de twee brieven van Consument van 5 december 2016;
- de brief van Verzekeraar van 6 december 2016 met als bijlage het aangepaste verweerschrift van 25 november 2016;
- het e-mailberichten van Consument van 9 december 2016, 13 december 2016, 22 december 2016, 28 december 2016 en 30 december 2016;
- de brief van Consument van 11 januari 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 26 januari 2017;
- de brief van Consument van 3 februari 2017;
- de brief van Consument van 10 februari 2017;
- de brief van Verzekeraar van 13 februari 2017;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 28 februari 2017;
- de brief van Verzekeraar van 17 maart 2017;

- de aantekeningen van de gemachtigde van Consument ten behoeve van de mondelinge behandeling.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had sedert 1 januari 1992 bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering. Deze is door opzegging door Consument geëindigd per 1 januari 2013. Consument heeft per 1 februari 2015 een nieuwe rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar gesloten. De rechtsbijstand wordt uitgevoerd door Stichting Achmea Rechtsbijstand, hierna te noemen: SAR, die mede namens Verzekeraar verweer heeft gevoerd. In de toepasselijke voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

**“32. Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?**

(...)

**Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.”**

**39. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak? (geschillenregeling)**

**Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.**

**Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moeten oplossen.**

(...)

**Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen op te lossen.**

**Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.**

- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
- Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
- De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.

**Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.**

De verzekerde krijgt gelijk.

- De jurist behandelt de zaak verder.
  - o Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - o Alleen juristen uit eigen netwerk.
  - o Alleen advocaten uit eigen netwerk.

De verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.”

- 2.2 Consument heeft meerdere geschillen gemeld bij SAR. De klacht bij Kifid heeft betrekking op een geschil met [..universiteit..] (hierna: de universiteit) over een afstudeerproject van Consument en op een geschil over gebreken aan de woning van Consument.

*Geschil met de universiteit*

- 2.3 Consument heeft een studie bestuurswetenschap gevolgd aan de universiteit. In mei 2010 is Consument gestart met een onderzoek ten behoeve van haar masterthesis. Hiervoor had zij een afstudeerproject gepland bij gerechtelijke instanties. Rondom het onderzoek zijn problemen met de universiteit ontstaan als gevolg waarvan Consument vertraging heeft opgelopen bij de afronding van haar studie. Consument heeft ten aanzien van deze problemen meerdere geschillen gemeld bij SAR. De geschillen hebben civielrechtelijke, bestuursrechtelijke- en tuchtrechtelijke aspecten.
- 2.4 De behandeling van de civiele zaak is uitbesteed aan een netwerkpartner van SAR, [..advocatenkantoor..]. Deze heeft geoordeeld dat onvoldoende kans van slagen bestond in een civiele procedure. Na een beroep op de geschillenregeling door Consument is op 21 oktober 2011 een second opinion uitgebracht. Daarin wordt de conclusie van SAR en [..advocatenkantoor..], dat een civiele route niet de aangewezen route is en dat het aan Consument zelf is om de procedure bij de Ombudsman Wetenschappelijke Integriteit te heropenen, onderschreven. In de second opinion staat verder dat juridische ondersteuning in het bestuursrechtelijke en tuchtrechtelijk traject wel een toegevoegde waarde heeft.
- 2.5 SAR heeft Consument ten aanzien van de bestuursrechtelijke en tuchtrechtelijke aspecten rechtshulp verleend. Tussen Consument en SAR is discussie ontstaan over de aanpak van het dossier en over de vraag of zij zich tot de Studentenombudsman dient te wenden en het College van Bestuur moet worden verzocht om een definitief besluit op bezwaar. Op 31 mei 2013 heeft [..advocatenkantoor..] hierover een second opinion uitgebracht. [..advocatenkantoor..] heeft het standpunt van de behandelaar van SAR onderschreven, waarna de behandeling door SAR is voortgezet.
- 2.6 De universiteit heeft Consument een voorstel gedaan voor beëindiging van het geschil. SAR heeft, bij brief van 24 september 2013, geadviseerd om dit te accepteren omdat zij geen redelijke kans aanwezig acht om in rechte meer resultaat te behalen dan het voorstel van de universiteit. SAR heeft er daarbij op gewezen dat Consument dit standpunt, door een beroep op de geschillenregeling, kan laten toetsen. Consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt.
- 2.7 Consument heeft per e-mail van 1 oktober 2013 aan SAR bericht:
- “Gisteren is door mij de vaststellingsovereenkomst op de VU getekend. Daarmee kan de zaak bij SAR worden afgerond.  
Met dank, voor de genomen moeite.”

Consument heeft de vaststellingsovereenkomst van 30 september 2013 bij die e-mail gevoegd. De vaststellingsovereenkomst is door Consument en namens de universiteit getekend. In de vaststellingsovereenkomst staat dat tussen Consument en de universiteit meningsverschillen bestaan ten aanzien van de begeleiding/beoordeling van een door Consument in het kader van haar studie bestuurswetenschap geschreven thesis en over de door Consument verschuldigde som van collegegelden over het studiejaar 2012/2013. In de vaststellingsovereenkomst zijn afspraken tussen Consument en universiteit opgenomen ten aanzien van deze meningsverschillen en voorts is bepaald:

“Partijen verklaren dat zij buiten het bepaalde in deze overeenkomst niets van elkaar te vorderen hebben, en verlenen elkaar over en weer finale kwijting.”

- 2.8 Na sluiting van het dossier is tussen Consument en SAR nog gecorrespondeerd. Nadat het klachtenteam van SAR heeft gereageerd is het dossier, opnieuw, in juli 2014 gesloten.
- 2.9 In september 2015 heeft Consument (naar aanleiding van een abusievelijke betaling door Verzekeraar aan Consument) contact opgenomen met de directeur van Verzekeraar. Consument heeft in haar correspondentie opnieuw het geschil met de universiteit aan de orde gesteld. Per brief van 26 oktober 2015 heeft het Klachtenteam van SAR op de uitingen van Consument gereageerd en Consument gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij Kifid. Consument heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

#### *Geschil over de woning*

- 2.10 Consument heeft op 5 augustus 2015 een beroep op de rechtsbijstandsverzekering gedaan in verband met problemen aan haar woning. In 1998 heeft zij een dakopbouw laten plaatsen en later is de nok verhoogd en weer later zijn zonneschermen geplaatst. In 2015 is geconstateerd dat de achtergevel van de woning is gaan wijken. In opdracht van SAR heeft [..bureau..] onderzoek gedaan. In het rapport van 9 november 2015 staat dat zij onderzoek heeft gedaan naar de vervorming van een gedeelte van de achtergevel. Voor zover relevant, staat in het rapport voorts:

“Vraag 3: Is er sprake van een causaal verband tussen de geconstateerde gebreken/schade en het handelen/nalaten van de wederpartij?

(...)

Wat betreft de schade aan de gevel en de vervorming van het dak en knieschot, is dit direct toe te wijzen aan [de aannemer]. Zij hebben de nokverhoging aangebracht en deze op een foutieve wijze bevestigd. Tevens is door hen de wand, welke wel op tekening staat, niet aangebracht. De bevestiging van de zonwering heeft niets met de ontstane schade van doen. Zou die niet zijn opgehangen was deze schade eveneens ontstaan.”

- 2.11 De aannemer heeft vervolgens werkzaamheden verricht voor aanpassing van de kapconstructie. Dit herstel was gebaseerd op het rapport van [..bureau..] van 9 november 2015. In opdracht van SAR heeft [..bureau..] het door de aannemer uitgevoerde herstel gecontroleerd.

[..bureau..] heeft in haar rapport van 4 februari 2016 vastgesteld dat de aanpassing niet conform de opdracht van [..bureau..] is uitgevoerd. [..bureau..] heeft geadviseerd tot herstel en de daarmee gemoeide kosten begroot op € 1.100,-.

- 2.12 SAR heeft het standpunt ingenomen dat het aansprakelijk stellen van de aannemer voor de geleden schade geen redelijke kans van slagen heeft omdat de vordering verjaard is. Consument heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling om dit standpunt te laten toetsen. In dat kader is een advocaat van de Vereniging Eigen Huis gevraagd een second opinion uit te brengen. Bij brief van 12 juli 2016 heeft deze advocaat advies uitgebracht. Ten aanzien van de aan hem voorgelegde vraagstelling staat in het advies:

“Aan ons is de vraag voorgelegd of wij wel een gerede kans van slagen zien om [de aannemer] aansprakelijk te stellen voor de geleden schade. Hierbij dient de door de aannemer gedane schriftelijke toezegging tot herstel uitdrukkelijk te worden betrokken, alsmede de door de aannemer toegebrachte schade.

Daarnaast is ons gevraagd om een oordeel over de aansprakelijkheid van [de leverancier van de zonwering] voor het loskomen van de zonwering, alsmede een oordeel ten aanzien van het ontbreken van constructieberekeningen.”

De conclusie van het advies luidt:

“Al met al kom ik dus tot de conclusie dat er een redelijke kans op succes bestaat om [de aannemer] aansprakelijk te stellen, docht slechts voor het goed en deugdelijk uitvoeren van het op 24 november 2015 toegezegde herstel en het vergoeden van de door haar toegebrachte schade aan de eigendommen van cliënte.

Verder is er ook nog de mogelijkheid om [de leverancier van de zonwering] aansprakelijk te stellen voor het niet correct zijn aangebracht van de zonwering, voor zover dit vast komt te staan. Of de zonwering correct is aangebracht zal nader moeten worden onderzocht.”

- 2.13 SAR heeft voorgesteld de zaak, met inachtneming van de second opinion te behandelen. Hierover is met Consument discussie ontstaan waarna Consument ook hierover een klacht bij Kifid heeft ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert in het geschil met de universiteit behandeling van de zaak door een externe advocaat en vergoeding van de advocaatkosten door SAR. In het geschil over de woning vordert Consument dat de zaak, in zijn geheel, in behandeling wordt genomen door een door haar gekozen externe advocaat met vergoeding van de kosten van die kosten door SAR en voorts dat een nieuw bouwkundig onderzoek wordt uitgevoerd.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. SAR is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

*Geschil met de universiteit*

- Consument heeft SAR verzocht om bijstand in het geschil met de universiteit met als doel haar oorspronkelijke onderzoek onder begeleiding van de universiteit te kunnen afronden. Door de procedures die SAR is gestart is de relatie tussen Consument en de universiteit echter alleen maar verslechterd. SAR heeft het dossier niet voortvarend en doelgericht behandeld en heeft de juridische mogelijkheden en een plan van aanpak niet met Consument besproken. De door SAR uitgezette routes hebben niet tot een aanvaardbare oplossing geleid. SAR heeft de belangen van Consument niet op adequate wijze behartigd. SAR is ook in de communicatie met Consument tekortgeschoten. Het had op haar weg gelegen om ook in een persoonlijk gesprek de zaak met Consument te bespreken. Daarmee had zij helderheid kunnen verkrijgen over de wensen van Consument.
- De opdracht in het kader van de second opinion was onvolledig en omvatte niet alle aspecten van het geschil met de universiteit. SAR heeft Consument niet gekend in de opdracht die ten behoeve van de second opinion was verstrekt. SAR heeft geweigerd om uitvoering te geven aan de second opinion waarin werd benadrukt dat Consument gebaat was bij een niet-juridische oplossing. De beloofde civiele procedure na het advies van het Landelijk Orgaan Wetenschappelijke Integriteit (LOWI), waarin namens Consument schadevergoeding van de VU kon worden gevorderd, is niet opgestart.
- Na het voorstel van de universiteit om het geschil met een vaststellingsovereenkomst te beëindigen heeft SAR Consument niet voorzien van een deugdelijk advies en zich jegens de universiteit niet sterk gemaakt voor de belangen van Consument. Consument voelde zich gedwongen de vaststellingsovereenkomst te tekenen maar door akkoord te gaan met het voorstel is het beroepsperspectief van Consument vervallen. Consument heeft thans nog steeds een geschil met de universiteit en wenst dat bemiddeling wordt geïnitieerd met de universiteit.
- Consument heeft schade geleden door het handelen van SAR. Zij vordert dat haar zaak alsnog, op kosten van SAR, door een externe advocaat in behandeling wordt genomen.

*Geschil over de schade aan de woning*

- De aanpak van SAR in dit dossier was ondoorzichtig. SAR weigerde Consument in dit geschil bij te staan. Consument heeft duidelijk bij SAR en [..bureau..] gemeld wat de gebreken aan de woning waren. Het externe onderzoek is evenwel niet volledig uitgevoerd, het gebrek waar het om ging is niet in het onderzoek betrokken en in het rapport ontbreken onderzoeksgegevens. Door SAR is geen opdracht gegeven om de oorzaak te onderzoeken. Door het gebruik van ongeschikte palen voor de schuur, het niet verankeren van de vloer en het gebruik van niet waterdicht folie in de vloer, heeft Consument snel na de oplevering vochtproblemen in de schuur ondervonden. Voorts is door het [..bureau..] geen rekening gehouden met de schade aan en veroorzaakt door de zonneschermen. Door het verkeerd bevestigen van de zonneschermen is de gevel gaan wijken.

- Bij het melden van de zaak heeft Consument ook gemeld dat de zonneschermen in 2002 waren geplaatst. SAR heeft gemeend een bouwkundig onderzoek te moeten laten uitvoeren. Dit verhoudt zich niet met het standpunt van SAR dat een aantal vorderingen is verjaard.
- Consument heeft Restauratieconstructies Amsterdam verzocht een rapport op te maken ter aanvulling en verbetering van het rapport van [..bureau..]. Dit onderzoek is nooit afgerond. SAR heeft Consument hierin niet begeleid waardoor het constructierapport nog steeds niet is opgemaakt.
- SAR heeft Consument na de second opinion toegezegd dat de zaak zou worden uitbesteed aan een externe advocaat. Deze toezegging is later ingetrokken. Gelet op de second opinion waarin is geoordeeld dat de aannemer kan worden aangesproken is niet duidelijk waarom de overige door Consument gemelde schade die eveneens door de aannemer is veroorzaakt, niet kan worden meegenomen. Voorts is volgens de second opinion nader onderzoek nodig. Het is niet duidelijk waarom SAR haar werkzaamheden heeft neergelegd. Het aangeboden bedrag van € 1.100,-, waarop de herstelwerkzaamheden zijn begroot, dekt de schade niet. Bij het herstel door de aannemer en het onderzoek naar de schade is meer schade veroorzaakt. Om die schade vast te stellen is een aanvullend onderzoek nodig.
- De aannemer is aansprakelijk gesteld en de volgende stap is het voeren van de procedure. Op grond van de polis heeft Consument recht op een door haar aan te wijzen advocaat.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

##### *Geschil met de universiteit*

- SAR heeft geprobeerd de belangen van Consument zo goed mogelijk te behartigen en binnen de mogelijkheden gehandeld die er waren op het moment van het melden van de zaak en gedurende de behandeling. De wijze van communiceren van Consument en de wisselende standpunten die zij heeft ingenomen hebben dit bemoeilijkt. SAR heeft alles gedaan om duidelijkheid te verkrijgen over de wensen van Consument en daartoe onder meer een persoonlijk gesprek geïnitieerd. Consument was het voorts bij herhaling niet eens met het standpunt van SAR. Het standpunt van SAR is, tot twee keer toe, door toepassing van de geschillenregeling getoetst en steeds is de aanpak van SAR onderschreven.
- De universiteit heeft Consument uiteindelijk voorgesteld met een vaststellingsovereenkomst het geschil te beëindigen. SAR heeft Consument hierover geadviseerd, onder verwijzing naar de geschillenregeling. Daarna is door Consument en SAR uitvoerig gecorrespondeerd, waarin Consument onder meer wisselende standpunten innam over het wel of niet gebruik maken van de geschillenregeling. Consument heeft de vaststellingsovereenkomst toch, en zonder een beroep op de geschillenregeling te doen, getekend. Het geschil met de universiteit is met deze overeenkomst afgesloten. Het is niet duidelijk wat Consument in dit geschil van SAR wil. Het is ook niet duidelijk wat Consument bedoelt met het niet opvolgen van de second opinion door SAR.
- Eerst twee jaar na het ondertekenen van de vaststellingsovereenkomst heeft Consument een klacht ingediend. In de periode waarin rechtshulp werd verleend heeft zij geen klachten geuit. Anders dan Consument stelt heeft de behandelaar wel een minnelijk traject met de universiteit voorgesteld.

- SAR wijst aansprakelijkheid voor de door Consument gestelde schade van de hand en betwist de omvang van de schade. Consument heeft haar schade niet aannemelijk gemaakt. Indien zou komen vast te staan dat de rechtshulp niet voldeed, is dit het gevolg van de wijze van communiceren door en de onduidelijke wensen van Consument.

*Geschil over de schade aan de woning*

- Consument wenst in de claim tegen de aannemer ook andere schade mee te nemen en voorts een advocaat naar keuze in te schakelen. Consument heeft (nog) geen recht op vrije advocaatkeus omdat geen sprake is van een gerechtelijke procedure. De vordering ten aanzien van de gebreken aan de woning (behoudens de gebreken waarvan herstel door de aannemer is toegezegd) is verjaard. Deze vordering heeft geen redelijke kans op succes. Een procedure over de nieuwe aspecten die volgens Consument moeten worden meegenomen heeft, door verjaring, geen redelijke kans van slagen.
- SAR is bereid het geschil over de woning in behandeling te nemen en de aannemer conform de second opinion aansprakelijk te stellen voor de schade als gevolg van het ondeugdelijk herstel. Deze is geschat op € 1.100. Een nader onderzoek zoals door Consument verzocht, voegt hieraan niets toe.
- SAR heeft [..bureau..] ingeschakeld als deskundige. Andere deskundigen, zoals het door Consument genoemde Restauratieconstructies Amsterdam, zijn SAR niet bekend.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument vordert in twee geschillen die zij bij SAR heeft gemeld rechtsbijstand door een door haar gekozen externe advocaat onder vergoeding door SAR van de kosten van deze advocaat. De Commissie zal eerst de klacht met betrekking tot het geschil met de universiteit beoordelen en vervolgens de klacht over het geschil inzake de schade aan de woning.

*Geschil met de universiteit*

- 4.2 De klacht van Consument komt in de kern hierop neer dat SAR is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en dat zij zich, onder meer doordat adequate rechtsbijstand ontbrak, gedwongen voelde de vaststellingsovereenkomst met de universiteit te tekenen. Hierdoor is het geschil met de universiteit evenwel nog niet opgelost. Consument verlangt dat zij in dit geschil alsnog de noodzakelijke rechtshulp ontvangt en dat SAR de kosten van een hiervoor in te schakelen externe advocaat vergoedt. Dit betekent dat aan de orde is de vraag of Consument daarop in het geschil met de universiteit recht heeft.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat Consument en de universiteit met de vaststellingsovereenkomst van 30 september 2013 het geschil hebben beëindigd en dat zij zijn overeengekomen dat zij buiten het bepaalde in deze overeenkomst niets van elkaar te vorderen hebben.



Zij hebben elkaar over en weer finale kwijting verleend. Dit betekent dat Consument ten aanzien van de begeleiding/beoordeling van de door haar in het kader van haar studie Bestuurswetenschap geschreven thesis en over de door haar verschuldigde som van collegegelden over het studiejaar 2012/2013 geen vordering meer jegens de universiteit geldend kan maken. SAR is reeds daarom niet gehouden haar rechtshulp te verlenen in het geschil met de universiteit.

- 4.4 Een vaststellingsovereenkomst is, op grond van het eerste lid van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek vernietigbaar indien gebondenheid daaraan van een partij bij die overeenkomst (in dit geval Consument) in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 4.5 Hiervan kan sprake zijn indien als vaststaand kan worden aangenomen dat i) Consument zich bij het aangaan van deze vaststellingsovereenkomst heeft gebaseerd op een verkeerde voorstelling van zaken, die aan de universiteit kan worden verweten en Consument uit dien hoofde zou hebben gedwaald dan wel dat ii) de universiteit zich schuldig heeft gemaakt aan misbruik van omstandigheden.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de universiteit Consument onjuist heeft voorgelicht dan wel anderszins een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven. De feiten bieden hiervoor geen grondslag. Daarbij geldt dat SAR bij brief van 24 september 2017 Consument heeft geadviseerd over het al dan niet tekenen van de vaststellingsovereenkomst. Consument had de mogelijkheid dit advies van SAR te laten toetsen door een beroep op de geschillenregeling. Van deze mogelijkheid heeft zij geen gebruik gemaakt en de vaststellingsovereenkomst getekend. De stelling van Consument dat haar deze overeenkomst werd opgedrongen vindt derhalve geen bevestiging in de feiten en kan daarom niet worden aangemerkt als grond voor vernietiging van de overeenkomst.
- 4.7 De conclusie is derhalve dat SAR niet kan worden gehouden tot het verlenen van rechtsbijstand, al dan niet door vergoeding van de kosten van een externe advocaat, in het geschil met de universiteit.

*Geschil over de schade aan de woning*

- 4.8 Het tweede geschil waarover Consument een klacht heeft ingediend heeft betrekking op schade aan haar woning die Consument wil verhalen. Zij stelt dat zij recht heeft op rechtsbijstand en dat SAR de kosten van een door haar gekozen advocaat dient te vergoeden.
- 4.9 SAR heeft een standpunt ingenomen over de haalbaarheid van de zaak en Consument heeft dit standpunt met een beroep op de geschillenregeling laten toetsen. SAR heeft zich bereid getoond integraal uitvoering te geven aan het advies van 12 juli 2016 dat door de advocaat in het kader van de geschillenregeling is uitgebracht. Op grond van de voorwaarden betekent dit dat de zaak verder wordt behandeld door een jurist van SAR. Zolang naar het oordeel van SAR geen gerechtelijke procedure gevoerd moet worden, hoeft de zaak niet te worden uitbesteed aan een externe advocaat.

De Commissie is van oordeel dat SAR hiermee op correctie wijze uitvoering heeft gegeven aan de tussen partijen geldende verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft derhalve geen recht op behandeling van de zaak, op kosten van SAR, door een door haar gekozen advocaat.

- 4.10 Consument is van mening dat de vordering jegens de aannemer niet alleen dient te zien op uitvoering van het door de aannemer toegezegde herstel en het vergoeden van de schade die de aannemer heeft veroorzaakt, maar dat ook de overige door [..bureau..] vastgestelde schade op de aannemer dient te worden verhaald. De Commissie is van oordeel dat hiervoor geen grond aanwezig is. In de second opinion is geoordeeld dat de vordering op de aannemer voor zover het gaat over het toegezegde herstel en de door de aannemer veroorzaakte schade kans van slagen heeft en dat onderzoek naar het correct aanbrenge van de zonwering dient te worden gedaan. Het recht op rechtsbijstand door SAR is beperkt tot de integrale uitvoering van dit advies van 12 juli 2016. Voor het overige bestaat geen recht op rechtsbijstand.

*Slotsom*

- 4.11 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*