Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0578

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. H. Wammes, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de consument geen verdere rechtshulp verleend omdat hij geen mogelijkheden ziet om het door de consument gewenste resultaat te behalen. De consument is het hier niet mee eens. De uitvoerder heeft de consument meerdere malen aangeboden om de geschillenregeling toe te passen. De consument is daar niet op ingegaan. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De consument heeft verder ook nog geklaagd over de interne klachtprocedure van de uitvoerder. Die procedurele klacht is gegrond maar de commissie ziet daarin geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. De overige klachten van de consument zijn ongegrond. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Procedure

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de uitvoerder; 5) de aanvullende reactie van de consument; 6) de aanvullende reactie van de uitvoerder en 7) de laatste reactie van de consument.

1.1 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.2 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft de uitvoerder in december 2020 om rechtshulp verzocht voor een geschil met een universiteit over de afronding van door haar gevolgde masteropleidingen International Business Law en Research Master in Law.

2.2 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een medewerker (hierna: behandelaar 1) aangesteld om de consument bij te staan.

2.3 Behandelaar 1 heeft de universiteit in juni 2021 aangeschreven. In de reactie van de advocaat van de universiteit aan behandelaar 1 van 14 juli 2021 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Cliënt betwist met name dat hij niet actief heeft meegewerkt aan het zoeken van een passende oplossing voor het afstuderen door uw cliënte. Hierover heeft cliënt uw cliënte meerdere malen, aantoonbaar (!), geadviseerd. Bijkomend probleem, waarvan in uw schrijven niet wordt gerept, is het feit dat uw cliënte haar collegegeldverplichtingen jegens cliënt niet is nagekomen. Uw cliënte is op dit punt in twee interne procedures in het ongelijk gesteld en bij het CBHO niet ontvankelijk verklaard. Omdat uw cliënte desondanks nog altijd niet aan haar financiële verplichtingen heeft voldaan, bereidt cliënt thans een dagvaarding voor teneinde de achterstallige collegegelden in rechte te vorderen. Cliënt beschouwt dit als een principieel punt, en heeft alle vertrouwen in een voor hem gunstige afloop. Ondanks dat is cliënt bereid de kwestie met u te overleggen; misschien is er nog een oplossing buiten rechte mogelijk. Ik wil hier graag mijn best voor doen, al moet ik daar eerlijk bij zeggen dat cliënt vastberaden is de achterstallige collegegelden alsnog geïnd te krijgen.*
> *(...)"*

2.4 In de e-mail van behandelaar 1 aan de consument van 21 september 2021 staat:

> *"(...)*
> *Helaas moet ik u aangeven dat de stukken welke de wederpartij mij heeft doen toekomen duidelijk aangeven dat er aan uw zijde sprake is van een betalingsachterstand en dat u om die reden in 2016 en daarna niet kon worden ingeschreven en u daardoor aldus niet heeft kunnen afstuderen. Uit uw stukken maak ik op dat u zich niet kunt vinden in deze uitkomst, maar helaas is dit juridisch gezien wel de juiste situatie.*
>
> *Uit de stukken blijkt duidelijk dat u door zowel de interne klachtenprocedure als door de externe procedure in het ongelijk bent gesteld. Vast staat aldus juridisch gezien dat er een betalingsachterstand is en dat die terecht is, dat u daardoor terecht niet bent ingeschreven en dat u aldus terecht niet heeft kunnen afstuderen. Ik kan hier helaas niets meer aan veranderen. Juridisch gezien is dit een definitieve en vaststaande situatie.*

Uw bezwaren doen helaas niet meer terzake daar de rechtsgang voor deze kwestie reeds is afgerond.
(...)"

2.5 Op 5 november 2021 heeft de universiteit de consument een schikkingsvoorstel gedaan. Behandelaar 1 heeft de consument in zijn e-mail van 16 november 2021 het volgende geschreven:

"(...)
Wanneer u instemt met dit voorstel dan verleent u de wederpartij na afronding van dit voorstel totale finale kwijting. U heeft dan niets meer te vorderen van de wederpartij. Het dubbel betaalde collegegeld, waarvan bewijs nog ontbreekt, vervalt dan ook en zal voor uw eigen rekening blijven. DAS is bereid om € 850,- in totaal bij te dragen. Dit voorstel houdt in dat ik dit bedrag aan u overmaak tegen finale kwijting en dan ik daarna direct het dossier sluit.
(...)
Wanneer u instemt met dit voorstel kan uw Masteropleiding IBL volledig worden afgerond. De research Master wordt niet meer gegeven, u ontvangt voor die Master certificaten met de behaalde resultaten.

Wanneer u instemt met het voorstel dan kan alles binnen een korte periode worden afgerond. Stemt u niet met het voorstel in, dan zal de wederpartij een procedure starten voor alle gemaakte kosten en dan acht ik de kans zeer klein dat u binnen een jaar of twee duidelijkheid heeft. Ook acht ik de kans dan haast onmogelijk om alsnog uw studies af te ronden. De wederpartij heeft duidelijk aangegeven dat een tegenvoorstel niet zal worden geaccepteerd. Het is dus of dit voorstel accepteren, of een gang naar de rechter.
(...)"

2.6 In de e-mail van behandelaar 1 aan de consument van 19 november 2021 staat voor zover relevant:

"(...)
Gezien het feit dat u niet akkoord wenst te gaan en partijen na al deze tijd niet nader tot elkaar zijn gekomen en u geen specifiek tegenvoorstel wenst te doen, ben ik voornemens om uw dossier over te dragen aan een advocaat zodat deze namens u een procedure kan starten. Een rechter zal dan over deze kwestie moeten gaan oordelen. Zonder rechterlijk oordeel komen partijen niet verder in deze kwestie en zult u geen duidelijkheid krijgen over uw opties.

Ik zal de komende week uw dossier overdragen aan onze afdeling Externe Juridische Dienstverlening zodat zij voor u een advocaat kunnen inschakelen. Deze advocaat zal u dan verder bijstaan en zal een procedure namens u starten. Mijn collega's zullen daarover contact met u opnemen.
(...)"

2.7 Hierna heeft de uitvoerder de consument verzocht om een reactie te geven voor het vervolg van de zaak. Omdat de uitvoerder geen reactie ontving, heeft hij de consument bij e-mail van 7 december 2021 opnieuw verzocht om te reageren.

2.8 Partijen hebben vervolgens met elkaar gemaild over het vervolg van de zaak. In de e-mail van behandelaar 1 aan de consument van 29 december 2021 staat voor zover relevant:

"(...)
Helaas komen wij niet nader tot elkaar.

Bijgaand treft u een oudere email aan waarin ik heb geschreven dat ik geen juridische mogelijkheden zie om hetgeen u wenst, schadevergoeding/teruggave collegegelden/afstuderen zonder extra stappen, af te kunnen dwingen. Helaas is mijn standpunt hierin niet veranderd.

Ik heb u toen aangeboden om toch met de wederpartij in contact te treden om zo te kijken of u alsnog de opleidingen zou kunnen afronden. De wederpartij heeft toen een voorstel neergelegd, maar daar bent u niet gericht op ingegaan. u blijft terugkomen op losse punten en details waarin ik u niet kan bijstaan vanwege het ontbreken van bewijs. Ook nu blijft u terugkomen op zaken die reeds afgehandeld zijn door interne procedures en zaken waarvan ik heb aangegeven dat ik daarin niks voor u kan betekenen.

Het heeft in deze voor u geen zin om continue op en neer te blijven mailen. Ik wil u dan ook een aantal mogelijkheden voorhouden:

1. Ik laat een senior jurist van DAS naar dit dossier kijken zodat een ander kan beoordelen wat in deze de resterende mogelijkheden zijn
2. Ik draag het dossier tijdelijk over aan een advocaat voor een second opinion. Het advies van deze advocaat is bindend voor u en voor mij. Ziet de advocaat nog mogelijkheden, dan pak ik daarna het dossier verder op. Ziet de advocaat geen mogelijkheden meer, dan sluiten wij daarna het dossier.
3. Ik draag uw dossier over aan een advocaat zodat deze namens u een procedure kan starten zodat een rechter kan oordelen over de vraag of u inderdaad beide studies reeds heeft afgerond. Nogmaals, ik zie hierin juridisch gezien geen haalbare mogelijkheden, doch zoals eerder besproken wil ik u die kans niet ontnemen.

Graag verneem ik van u wanneer u beter bent, hoe u in deze verder wenst te gaan. Uiteraard kunnen wij ook telefonisch met elkaar over deze opties spreken, maar zoals reeds aangegeven kan ik u helaas telefonisch moeilijk volgen. Dit ligt zeker niet aan u, maar komt voort uit een combinatie van zaken.
(...)"

2.9 In de e-mail van behandelaar 1 aan de consument van 30 maart 2022 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Helaas gaat u niet in op de door mij gegeven opties:*
>
> *1. Ik kan richting de wederpartij reageren op hun voorstel. Daarvoor dient u heel specifiek maar ook kort en bondig op het voorstel te reageren. Met welk deel kunt u instemmen en met welk deel niet, hoe zou u dat deel aangepast willen zien. Het gaat in dit voorstel dus enkel om het ervoor zorgen dat u kunt afstuderen. Alle overige zaken spelen daarbij dus geen rol meer.*
>
> *Zoals aangegeven acht ik alle overige punten niet haalbaar en kan ik u daarin niet bijstaan.*
>
> *2. Ik kan uw dossier overdragen aan een advocaat welke gespecialiseerd is in het onderwijsrecht, zodat deze namens u een procedure kan starten en een rechter uitspraak kan gaan doen over deze zaak.*
>
> *U blijft helaas terugkomen op zaken waarvan ik reeds heb aangegeven dat ik u op die punten niet verder kan bijstaan, daar deze zaken juridisch gezien niet haalbaar zijn. Ik zal daar dus verder niet meer op ingaan.*
>
> *Verneem ik geen specifieke reactie meer van u op de door mij geboden twee opties, dan zal ik uw dossier helaas moeten sluiten.*
> *(...)"*

2.10 Hierna heeft een andere behandelaar (hierna: behandelaar 2) de behandeling van het dossier overgenomen. In de e-mail van behandelaar 2 aan de consument van 22 juli 2022 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Het is mij niet duidelijk waar u op doelt.*
>
> *Op verzoek van u is het dossier door mij overgenomen van mevrouw [naam behandelaar 1]. Ik heb het dossier beoordeeld en u hier in april over geïnformeerd, bijgevoegd vindt u dit bericht.*
>
> *Er is tot op heden geen reactie door u gegeven op het voorstel zoals dit door de universiteit is gedaan op 5 november 2021. Dit is u keer op keer aangegeven.*
>
> *Ik verzoek u alsnog te reageren op bijgevoegd bericht zodat ik kan nagaan voor u of het überhaupt nog mogelijk is om het voorstel zoals dit is gedaan uit te voeren. De termijn die destijds door de universiteit is gesteld is uiteraard reeds lang voorbij.*
> *(...)"*

2.11 Vervolgens is het dossier overgedragen aan nog een andere behandelaar (hierna: behandelaar 3). In de e-mail van behandelaar 3 aan de consument van 7 september 2022 staat het volgende:

> *"(...)*
> *Zoals vorige week met u afgesproken heb ik het dossier doorgenomen. Daaruit blijkt dat de [naam universiteit] u op 5 november 2021 een voorstel heeft gedaan. Als u met dit voorstel akkoord gaat kunt u alsnog afstuderen voor de masteropleiding International Business Law. Het voorstel behelst onder meer dat u, voorafgaand aan het afstuderen, een bedrag ad €1.028,60 aan (achterstallig) collegegeld aan de Universiteit betaalt. Voor zover ik uit het dossier kan opmaken heeft u dit voorstel niet geaccepteerd.*
>
> *Uit het telefoongesprek dat ik vorige week met u voerde, begreep ik dat u wel wilt afstuderen, maar dat u meent dat de financiële kwestie los daarvan moet worden afgehandeld. Ik wijs u er op dat niet het geval is. Mijn collega mevrouw [naam behandelaar 1] heeft u daarover op 21 september 2021 een email gestuurd.*
> *(...)"*

2.12 In de e-mail van behandelaar 3 aan de consument van 10 november 2022 staat:

> *"(...)*
> *Uw geschil met de [universiteit] heb ik in behandeling gekregen. Daarover heb ik reeds contact met u gehad. De [universiteit] heeft u op 5 november 2021 een schikkings-voorstel gedaan dat inhoudt dat [universiteit] u alsnog een diploma Master International Business Law zal verstrekken als u het achterstallige inschrijvingsgeld ad € 1.028,60 betaalt tegen finale kwijting. Dit is het* ***allerbeste resultaat*** *dat in deze zaak te behalen valt. Ik verwijs u naar mijn email van 7 september jl., waarin ik dit standpunt toelicht. Voor zover ik heb begrepen wilt u dit voorstel niet accepteren.*
>
> *Ik wijs u er op dat ik u slechts kan bijstaan bij de afwikkeling van het schikkingsvoorstel van de [universiteit]. Wanneer u daarmee niet akkoord wenst te gaan, zie ik geen mogelijkheid deze kwestie voort te zetten en zal ik mijn dossier sluiten.*
>
> *Indien u het mijn beoordeling van deze kwestie niet eens bent, kunt u een beroep doen op de Geschillenregeling, opgenomen in de Ohra RE1809 polisvoorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering. Uw gemotiveerd beroep op de Geschillenregeling zie ik graag tegemoet.*
> *(...)"*

2.13 In haar e-mail van 23 november 2022 verzoekt behandelaar 3 de consument om te reageren op de e-mail van 10 november 2022. Daarbij laat ze de consument weten dat zij, bij geen reactie binnen zeven dagen, het dossier zal sluiten.

2.14 De consument is het niet eens met de handelwijze van behandelaar 3. Bij e-mail van 30 november 2022 verzoekt zij behandelaar 3 om het dossier over te dragen aan behandelaar 2.

2.15 Behandelaar 3 laat de consument per e-mail van 1 december 2022 weten dat de zaak niet kan worden teruggegeven aan behandelaar 2. Zij adviseert de consument om het voorstel van de universiteit te accepteren omdat dat het hoogst haalbare is in de zaak. Als de consument het voorstel niet wenst te accepteren, kan de consument een beroep doen op de geschillenregeling. Behandelaar 3 gaat over tot sluiting van het dossier.

2.16 De consument is het niet eens met de sluiting van haar dossier en verzoekt behandelaar 3 om het dossier over te dragen. Partijen blijven hier meerdere malen met elkaar over corresponderen.

2.17 Bij brief van 3 mei 2023, met als onderwerp 'klacht', reageert de Directeur Interne Rechtshulp van de uitvoerder op de e-mails van de consument. De brief wordt afgesloten met de mededeling dat de uitvoerder een definitief standpunt heeft ingenomen.

2.18 Op 16 mei 2023 heeft de universiteit de consument gedagvaard.

2.19 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.20 In grote lijnen komt de klacht van de consument op het volgende neer. De consument stelt dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De wijze en duur waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand is niet zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. De zaak loopt al een aantal jaren bij de uitvoerder en het dossier is steeds, in weerwil van de consument, overgedragen aan andere behandelaren. Behandelaar 3 weigerde elk telefonisch contact met de consument. Zo heeft behandelaar 3 de consument ook geschreven dat zij alleen schriftelijk kan reageren en dat de behandelaar de consument niet telefonisch te woord kon staan. Daarnaast heeft behandelaar 3 het dossier niet zorgvuldig behandeld en haar gedrag niet aangepast toen zij daarop werd aangesproken. Behandelaar 3 had ook geen aandacht voor de punten die de consument naar voren had gebracht. Zij had de diverse (tegen)voorstellen van de consument niet doorgestuurd naar de universiteit. Verder heeft behandelaar 3 de consument niet (tijdig) geïnformeerd over de dagvaarding van de universiteit. De dagvaarding is pas tien dagen na ontvangst naar de consument doorgestuurd zonder instructies waardoor het voor de consument, gelet op de vakantie-periode, niet meer mogelijk om advies in te winnen.

2.21 Gelet op de staat van het dossier, is het maar de vraag of de geschillenregeling op een correcte manier kan worden uitgevoerd. Zo twijfelt de consument of de juiste vraag kan worden voorgelegd aan de scheidsrechter.

2.22 Verder vindt de consument dat de uitvoerder zorgvuldiger en uitvoeriger had moeten zijn in de interne klachtprocedure. Zo is de uitvoerder niet ingegaan op de standpunten en omstandigheden die de consument naar voren heeft gebracht. Daarnaast heeft de uitvoerder niet alle stappen van zijn interne klachtprocedure gevolgd. Zo is onduidelijk op welke klacht de Directeur Interne Rechtshulp in zijn brief van 3 mei 2023 reageert en hoe die brief moet worden bezien in het licht van de klachtenregeling van de uitvoerder.

2.23 Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de uitvoerder de behandeling van de zaak direct overdraagt aan een externe advocaat om de nodige stappen te ondernemen en dat de uitvoerder de kosten van de procedure vergoedt. Daarnaast stelt de consument dat zij door het (gebrek aan) handelen van de uitvoerder (materiële en immateriële) schade heeft geleden en wenst zij deze, met nevenvorderingen, op de uitvoerder te verhalen. De consument vordert ook de wettelijke rente hierover.

2.24 In haar laatste reactie voert de consument aan dat de uitvoerder de vaststelling van de feiten heeft gefrustreerd en dat de uitvoerder steeds nieuwe feiten heeft aangevoerd. De consument vordert dat de commissie daar op grond van antwoord 3 van vraag 21 van het reglement als sanctie aan verbindt dat alle opmerkingen van de uitvoerder worden genegeerd, dat de uitvoerder niet meer mag reageren en dat de klacht als onbetwist moet worden behandeld.

Het verweer

2.25 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie merkt op dat de te beoordelen klacht heeft geleid tot een omvangrijk dossier. De consument heeft veel feiten en omstandigheden genoemd die, zo begrijpt de commissie, voor haar belangrijk zijn. De commissie heeft hiervan kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, als dat het geval is, of de uitvoerder gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekortgeschoten. Zij licht dit hieronder toe.

Geschillenregeling

3.2 Het staat de uitvoerder vrij om in een zaak een standpunt in te nemen over de aanpak en de haalbaarheid van een geschil. In de voorwaarden is bepaald dat een verzekerde alleen rechtshulp van de uitvoerder krijgt als er een redelijke kans bestaat dat de verzekerde gelijk krijgt (zie bijlage).

De verzekerde mag het op haar beurt niet eens zijn met het standpunt van de uitvoerder. Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de aanpak van de uitvoerder, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in de voorwaarden (zie de bijlage bij deze uitspraak). De geschillenregeling is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. Het verschil van mening over de haalbaarheid en/of de juridische aanpak kan dan ter beoordeling worden voorgelegd aan een externe advocaat die optreedt als bindend adviseur. In dit geval heeft de uitvoerder (meerdere malen) aangeboden om de geschillen-regeling toe te passen maar de consument is daar niet op ingegaan. Tot meer was de uitvoerder jegens de consument niet gehouden. Het feit dat de uitvoerder in december 2021 had aangeboden om een externe advocaat in te schakelen, maakt dit niet anders omdat de consument niet op dat aanbod is ingegaan waarna de behandeling van de zaak werd opgepakt door een andere behandelaar.

3.3 Ten aanzien van de twijfels van de consument over de geschillenregeling overweegt de commissie dat een bindend adviseur bij het uitbrengen van een bindend advies de beginselen van behoorlijk procesrecht in acht moet nemen.[1] In dat licht zouden partijen overeenstemming moeten bereiken over de vragen die aan de bindend adviseur moeten worden voorgelegd.

Uitvoering van de rechtsbijstand

3.4 De consument klaagt ook over de uitvoering van de rechtsbijstand. De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder – te bewijzen dat de uitvoerder heeft gehandeld in strijd met wat van de uitvoerder mag worden verwacht en is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden. Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van de uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

3.5 De uitvoerder heeft de stellingen van de consument onder verwijzing naar de gevoerde correspondentie gemotiveerd betwist. De commissie overweegt dat uit het klachtdossier het beeld naar voren komt dat de uitvoerder steeds welwillend was om de consument rechtshulp te bieden maar dat de behandeling van de zaak sinds eind 2021 in een impasse is geraakt. Aanvankelijk wilde de uitvoerder een advocaat inschakelen om een procedure te starten tegen de universiteit maar de consument bleef maar terugkomen op (diverse punten ten aanzien van) het voorstel van de universiteit. Er was toen een verschil van mening over de juridische aanpak van de zaak.

[1] Zie GC Kifid 2022-0753 overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

Naar aanleiding van de e-mail van de uitvoerder van 29 december 2021 kon de consument ten aanzien van het vervolg van de zaak kiezen uit drie mogelijkheden: 1) of een senior jurist van de uitvoerder gaat beoordelen wat de resterende mogelijkheden van de consument zijn of 2) de geschillenregeling wordt toegepast of 3) het dossier wordt overdragen aan een advocaat voor het starten van een procedure. Niet is gebleken dat de consument een keuze heeft gemaakt waarna het dossier was overgedragen aan behandelaar 2 en vervolgens behandelaar 3. Uiteindelijk heeft behandelaar 3 eind 2022 het standpunt ingenomen dat er geen beter resultaat te behalen was dan het voorstel van de universiteit van 5 november 2021 en de consument aangeboden om de geschillenregeling toe te passen. Ook van dit aanbod heeft de consument geen gebruik gemaakt.

3.6 De uitvoerder is vervolgens, na meerdere e-mails waarin de consument werd gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de geschillenregeling, overgegaan tot sluiting van het dossier.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, haar stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De commissie heeft geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stelling van de consument dat de uitvoerder heeft gehandeld in strijd met wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

Behandelaar 3

3.8 De consument klaagt er verder nog over dat behandelaar 3 haar niet telefonisch te woord wilde staan. De uitvoerder voert aan dat zijn medewerkers de communicatie met de consument als moeizaam hebben ervaren waardoor er is gekozen voor schriftelijke communicatie. De commissie leidt uit een e-mail van 7 september 2022 van behandelaar 3 aan de consument af dat behandelaar 3 een belafspraak heeft gemist en dat zij daarvoor haar excuses heeft aangeboden. Behandelaar 3 heeft de consument in diezelfde e-mail geschreven dat telefoneren in het Engels de verstaanbaarheid niet ten goede komt waardoor zij de consument telefonisch niet te woord kan staan. Behandelaar 3 stond wel open voor schriftelijk contact per e-mail. De commissie kan, gelet op de taalbarrière tussen partijen, de uitvoerder volgen in zijn keuze om schriftelijk met de consument te communiceren. Het niet in het Engels telefonisch te woord staan van de consument levert daarom geen tekortkoming op. Voor het missen van de belafspraak heeft behandelaar 3 reeds excuses aangeboden en dat volstaat.

3.9 Behandelaar 3 heeft in de e-mail van 7 september 2022 ook nog aan de consument uiteengezet dat zij geen mogelijkheden zag om een beter resultaat voor de consument te behalen. De behandelaar heeft de consument in die e-mail uitgenodigd om een schriftelijke reactie te geven. Vervolgens heeft behandelaar 3 dit standpunt bevestigd in haar e-mail van 10 november 2022. In die mail heeft zij de consument de geschillenregeling aangeboden en de consument uitgenodigd om haar beroep op de geschillenregeling te motiveren.

De commissie kan, gelet op de uitnodiging om te reageren in de e-mail van 7 september 2022, de consument niet volgen in haar standpunt dat behandelaar 3 geen aandacht had voor haar punten. Bovendien had behandelaar 3 al op 7 september 2022, dus enkele dagen nadat zij de zaak van behandelaar 2 had overgenomen, het standpunt ingenomen dat zij geen mogelijkheden zag om een beter resultaat voor de consument te behalen. Tegen deze achtergrond is het niet onlogisch dat behandelaar 3 niet verder is ingegaan op de punten die de consument heeft aangedragen en de diverse (tegen)voorstellen van de consument niet heeft doorgestuurd naar de universiteit. Er was een meningsverschil over de haalbaarheid/ aanpak van de zaak en de consument kon daarvoor gebruik maken van de geschillen-regeling maar deed dat niet. De commissie kan de consument evenmin volgen in haar verwijt dat behandelaar 3 de dagvaarding te laat aan de consument heeft doorgestuurd. Uit de dagvaarding blijkt dat de dagvaarding al in mei 2023 was uitgebracht op het woonadres van de consument en haar dus bekend was.

Interne klachtprocedure

3.10 De consument klaagt verder nog over de interne klachtprocedure van de uitvoerder. De uitvoerder erkent in de dupliek dat hij in aanloop naar de klachtbeantwoording en bij de daadwerkelijke beantwoording procedureel niet overeenkomstig zijn klachtregeling en beleid heeft gehandeld. De uitvoerder betreurt dit en biedt zijn excuses aan. Hij heeft hier intern ook aandacht voor gevraagd. Met de brief van 3 mei 2023 heeft de uitvoerder geprobeerd om de consument gebruik te laten maken van de geschillenregeling om de langdurige impasse te doorbreken. Vanuit dat oogpunt is de uitvoerder niet verder ingegaan op de overige aspecten. Daarnaast wilde de uitvoerder verdere discussie voorkomen. Dit betekent dat de procedurele klacht van de consument over de interne klachtprocedure gegrond is. Dit levert echter geen grond op voor toewijzing van de vorderingen van de consument. De excuses van de uitvoerder volstaan in dit geval.

Vraag 21 van het reglement

3.11 De consument voert verder nog aan dat de uitvoerder de vaststelling van de feiten heeft gefrustreerd en dat de uitvoerder steeds nieuwe feiten heeft aangevoerd. De commissie heeft in het klachtdossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van deze stelling van de consument. Bovendien is de consument in de klachtprocedure bij Kifid steeds in de gelegenheid gesteld om te reageren op stukken die door de uitvoerder zijn ingebracht.

Conclusie

3.12 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De procedurele klacht over de interne klachtprocedure van de uitvoerder is als zodanig gegrond, maar de commissie ziet daarin geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. De overige klachten van de consument zijn ongegrond.

De vorderingen van de consument worden afgewezen. Het overige dat de consument heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en blijft daarom onbesproken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

OHRA Rechtsbijstandverzekering
Voorwaarden RE 1809

Wat gebeurt er als u DAS om rechtsbijstand vraagt?

Stap 1. Wat doet *DAS* als u om rechtsbijstand vraagt?

(...)
5. *U* krijgt alleen hulp van *DAS*, als er een redelijke kans bestaat dat *u* gelijk krijgt. Of dat zo is, beslist *DAS*. Beslist *DAS* dat er geen redelijke kans bestaat dat *u* gelijk krijgt? En bent *u* het daar niet mee eens? Dan kunt *u* gebruikmaken van de geschillenregeling.
(...)

Geschillenregeling, fouten en klachten over DAS

Geschillenregeling: wat kunt *u* doen als *u* het niet eens bent met uw juridisch specialist?
1. Het kan zijn dat *u* en de juridisch specialist van mening verschillen over de vraag of uw zaak haalbaar is. Of over de juridisch-inhoudelijke behandeling van uw zaak. *U* moet zo'n meningsverschil bespreken met uw juridisch specialist. Wordt *u* het samen niet eens? Dan kunt *u DAS* vragen om de geschillenregeling toe te passen.
2. Wat houdt het in als *DAS* de geschillenregeling toepast? Dit betekent dat *DAS* de juridische zienswijze van uw specialist voorlegt aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van uw conflict. *U* mag die advocaat zelf kiezen. *DAS* geeft de opdracht aan de advocaat namens *u.*
(...)

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

21.Wie moet bewijs leveren, op welke manier kan bewijs worden geleverd en hoe beoordeelt Kifid dit bewijs?

1. Voor de regels over het leveren en beoordelen van bewijs sluiten we zoveel mogelijk aan bij de regels in ***artikel 149 tot en met 162 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering***. Staan er in dit reglement andere regels dan in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, dan volgen we de regels die in dit reglement staan.
2. U en de financiële dienstverlener zijn verplicht de Geschillencommissie de informatie te geven waar de Geschillencommissie om vraagt. Hoe wij omgaan met gevoelige informatie leest u in vraag 27 ('Hoe gaat Kifid om met gevoelige informatie?') .
3. U en de financiële dienstverlener mogen de vaststelling van de feiten niet frustreren. Gebeurt dit wel? Dan kunnen wij daar passende gevolgen aan verbinden.