Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1010
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 6 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over medisch advies en de beëindiging rechtsbijstand. Uitvoerder heeft zijn oordeel over de proceskansen in de zaak tegen het UWV op het medisch advies gebaseerd en geoordeeld dat er geen redelijke kans was het beoogde resultaat te bereiken. Naar het oordeel van de Commissie kon en mocht Uitvoerder in dit geval zich op dat medisch advies baseren. Omdat geen kans van slagen (meer) aanwezig was, heeft Uitvoerder de behandeling van het dossier mogen staken. Naar het oordeel van de Commissie had Uitvoerder op bepaalde momenten wel anders kunnen handelen, maar dit is echter niet voldoende om de klacht gegrond te verklaren. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de aanvullende stukken van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling daarop van Consument en
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. In de verzekeringsvoorwaarden "PRB 2014" is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**3. Wie behandelt uw juridisch probleem?***
Artikel 3
*3.1 **Het uitgangspunt, de behandeling door de Stichting***
1. Het uitgangspunt is dat de Stichting de rechtsbijstand zelf verleent. De juridische mogelijkheden worden met u besproken. Daarbij wordt aangegeven of het door u gewenste resultaat met redelijke kans op succes te bereiken is.
2. Rechtsbijstand wordt slechts verleend, indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken.[…]
3. Indien u met de Stichting van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van artikel 7.1. […]

7. Geschillen en klachten
Artikel 7
*7.1 **Geschillenregeling***
Heeft u een conflict met de Stichting over de juridische hulp die u krijgt?
Dan probeert de Stichting dit eerst samen met u op te lossen.
Lukt dat niet? Dan kunt u in sommige situaties een bindend adviseur krijgen die als onafhankelijke scheidsrechter optreedt. Dat noemen we de geschillenregeling.
Dat mag als:
- *U het niet eens bent met de juridische acties van de medewerker van de Stichting. […]*
- *U het niet eens bent met de beoordeling van deze personen van uw kans op succes.*

[…] De Stichting en u houden zich aan het advies van de scheidsrechter. **[…]**

*7.2 **Klachten***
1. Voor klachten over de behandeling of dekkingsbeoordeling door de Stichting kunt u contact opnemen met haar Klachtenbureau, Postbus 10100, 5000 JC Tilburg. Of ga naar de website www.achmearechtsbijstand.nl; […]"

2.2 Consument heeft een geschil met het UWV over het werkplan van 27 maart 2017 dat in het kader van de WIA-uitkering is opgesteld. Nadat het bezwaar van Consument door het UWV was afgewezen, heeft Consument het geschil op 15 november 2017 bij Uitvoerder gemeld. Uitvoerder heeft dekking verleend en een jurist van Uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.

2.3 Naar aanleiding van het telefoongesprek van 30 november 2017 heeft de jurist de volgende e-mail van 1 december 2017 naar Consument gestuurd:

"We hebben de dossierstukken van het UWV nodig om een goede inschatting te maken van de kans van slagen van beroep. Ik heb uw zaak bekeken. Uw zaak is medisch van aard. Voor een goede beoordeling van uw zaak is het dan ook nodig dat mijn medisch adviseur naar de zaak kijkt. De medisch adviseur heeft alle dossierstukken van het UWV nodig om een goed advies te kunnen geven. Ik ga in beroep tegen het werkplan om ervoor te zorgen dat ik de dossierstukken krijg. […] Zodra ik de stukken krijg, stuur ik ze door naar de medisch adviseur. […] In de bijlage vindt u een concept beroepschrift. Kunt u mij uiterlijk volgende week laten weten of ik het beroepschrift kan versturen? […] Kunt u mij de medische machtiging terugsturen? Het kan zijn dat mijn medisch adviseur nog informatie bij uw behandelaar op wil vragen. In dat geval heeft hij een machtiging van u nodig. […]"

2.4 Consument heeft per e-mail van 11 december 2017 gereageerd dat hij niet bij voorbaat toestemming wil geven voor het opvragen van informatie bij de huisarts of de psycholoog. Consument heeft wel toestemming verleend voor inzage in het dossier van het UWV door de medisch adviseur en dat deze informatie met de jurist wordt gedeeld. Consument en de jurist hebben vervolgens afgesproken dat tussen hen overleg zou plaatsvinden over de medische machtiging als de medisch adviseur informatie wil opvragen bij een behandelaar van Consument.

2.5 Nadat Uitvoerder het dossier van de rechtbank had ontvangen, heeft Uitvoerder het dossier naar de medisch adviseur gestuurd en gevraagd om een medisch advies. Het medisch advies van 6 maart 2018 is als volgt:

"Ik deel de mening van de bezwaarverzekeringsarts dat er geen overtuigende argumenten zijn om op voorhand te stellen dat het voorgenomen reïntegratietraject te belastend zal zijn voor cliënt. Als blijkt dat het reïntegratietraject te belastend is, dan kan alsnog worden besloten om de re-integratie aan te passen of desnoods te staken. In het dossier werden vooral veel argumenten gevonden om een reïntegratietraject te entameren, en weinig of geen argumenten gevonden om deze uit te stellen. […] Bij een posttraumatische stressstoornis kan het zijn dat reïntegratietraject te belastend is doordat er bijvoorbeeld forse dissociatie of agorafobie klachten zijn. Dit wordt echter niet door de psycholoog beweerd. […] De psycholoog meldt in het bezwaarschrift dat ze het niet oneens was met de doelen in het plan van UWV, ze was het oneens met de weg er naartoe: het traject moest intensief worden begeleid en er moesten zeer kleine stapjes worden genomen. Hiermee wordt feitelijk gesteld dat cliënt voldoende belastbaar was om aan een traject deel te nemen. In het bezwaarschrift wordt niet uitgelegd waarom de door UWV voorgestelde traject ongeschikt zou zijn. […] Een reïntegratietraject zie ik vooral als een oplossing voor diverse knelpunten, niet als een probleem.

Naar mijn mening zou cliënt in staat moeten zijn om vrijwilligerswerk te doen, en kan dit zelfs een therapeutische uitwerking hebben. Mocht de re-integratie toch te zwaar blijken te zijn, dan kan deze worden aangepast en desnoods (tijdelijk) worden gestaakt."

2.6 De jurist heeft de juridische positie van Consument geanalyseerd en een haalbaarheids-oordeel gegeven. Dit heeft zij per brief van 12 april 2018 gecommuniceerd aan Consument. De jurist heeft geconcludeerd dat het beroep geen redelijke kans van slagen heeft gezien het medisch advies. De jurist zal Consument daarom niet verder bijstaan in beroep, omdat het recht op rechtsbijstand is komen te vervallen.

2.7 Omdat Consument zich niet kon vinden in het oordeel van de medisch adviseur, heeft Uitvoerder de medisch adviseur in mei 2018 verzocht het dossier nogmaals te bestuderen in het licht van de reactie van Consument op het medisch advies. Het nieuwe advies heeft de jurist per e-mail van 14 juni 2018 naar Consument gestuurd. De medisch adviseur heeft zijn conclusie gehandhaafd, namelijk dat het UWV voldoende argumenten heeft aangedragen voor het besluit over het werkplan. De jurist heeft haar standpunt ook gehandhaafd dat geen redelijke kans van slagen aanwezig is. De jurist heeft Consument daarbij gewezen op de geschillenregeling.

2.8 Consument heeft per e-mail van 26 juni 2018 zijn bezwaren op het medisch advies gegeven. De jurist heeft per e-mail van 28 juni 2018 aangeboden dat het dossier door een tweede medisch adviseur wordt beoordeeld.

2.9 Consument heeft per e-mail van 2 juli 2018 een klacht ingediend bij Uitvoerder, omdat volgens hem het medisch advies op onzorgvuldige wijze tot stand is gekomen. Consument heeft daarbij laten weten geen vertrouwen te hebben dat een tweede medisch adviseur op korte termijn tot een ander oordeel zal komen. Consument verzoekt Uitvoerder de officiële klachtenprocedure op te starten.

2.10 Het klachtenbureau heeft per brief van 20 juli 2018 op de klacht van Consument gereageerd. Het klachtenbureau komt tot de conclusie dat de jurist voldoende aan de bezwaren tegemoet is gekomen door het aanbieden van de geschillenregeling en het inschakelen van een tweede medisch adviseur. De klacht wordt daarom ongegrond geacht.

2.11 Het klachtenbureau heeft per e-mail van 30 juli 2018 wederom op de klacht van Consument gereageerd. Volgens het klachtenbureau staan inderdaad onduidelijkheden, verschrijvingen en ook verkeerde verwijzingen in de medische rapportages. Verder heeft het klachtenbureau vastgesteld dat zowel de eerste als de tweede rapportage bepaalde aanwezige stukken niet heeft benoemd.

Het klachtenbureau heeft begrepen dat Consument geen andere medisch adviseur wil, maar dat hij graag ziet dat de medisch adviseur een nieuw rapport gaat opstellen. Het klachtenbureau heeft aangegeven dat zij de punten onder de aandacht zal brengen bij de jurist en de betreffende teamleider.

2.12 De jurist heeft per e-mail van 22 augustus 2018 aan Consument laten weten dat de bevindingen van de klachtafhandeling naar de medisch adviseur zijn gestuurd met het verzoek een nieuwe rapportage op te stellen.

2.13 De jurist heeft per e-mail van 28 augustus 2018 aan Consument bericht dat de medisch adviseur zijn adviezen heeft aangepast naar aanleiding van de klacht van Consument, maar dat hij bij zijn standpunt blijft. De jurist ziet, ook op basis van de aangepaste adviezen, geen mogelijkheden voor een succesvol beroep. Daarom kan de jurist Consument niet bijstaan tijdens de zitting op 13 september 2018. Consument is daarbij nogmaals gewezen op de geschillenregeling. De jurist heeft een concepttekst voorgelegd aan Consument waarin zij de rechtbank bericht dat zij zich terugtrekt als gemachtigde en waarin zij vraagt om uitstel van de zitting van 13 september 2018. De jurist heeft Consument gevraagd uiterlijk de ochtend erna te laten weten of hij zich kan vinden in de voorgestelde tekst.

2.14 Omdat de jurist geen bericht van Consument heeft ontvangen, heeft zij op 29 augustus 2018 een rappel naar Consument gestuurd en heeft zij verzocht alsnog te reageren op haar e-mail. In deze e-mail heeft de jurist ook laten weten dat zij zich 30 augustus 2018 terugtrekt als gemachtigde als zij niets van Consument verneemt. In dat geval zal Consument zelf om uitstel bij de rechtbank moeten vragen. Diezelfde dag heeft Consument per e-mail verzocht om te wachten met het bericht aan de rechtbank totdat hij het nieuwe medisch advies, dat per aantekende post was verzonden, heeft ontvangen.

2.15 De jurist heeft op 30 augustus 2018 de rechtbank laten weten dat zij Consument niet meer als gemachtigde zal bijstaan en zij heeft dit ook aan Consument laten weten.

2.16 Consument heeft per e-mail van 4 september 2018 een klacht ingediend bij Uitvoerder over de inhoud van het medisch advies en het terugtrekken van de jurist als gemachtigde. De teammanager Bijzondere Juridische Zaken heeft de klacht van Consument in behandeling genomen. Op 6 september 2018 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de teammanager en Consument en dit telefoongesprek is per e-mail van 6 september 2018 bevestigd. De teammanager heeft uitgelegd dat zij ook klachtenbehandelaar is. Als Consument zich niet kan vinden in het oordeel van de jurist dan kan hij volgens de teammanager een beroep doen op de geschillenregeling.

Consument heeft daarop per e-mail van 6 september 2018 gereageerd dat de klacht betrekking heeft op het medisch rapport en niet over de bejegening door de jurist. Consument heeft daarom de teammanager verzocht de klacht door te zetten naar de juiste klachtenafdeling. Ook omdat hij twijfels heeft bij de onafhankelijkheid van de teammanager.

2.17 Het klachtenbureau heeft per e-mail van 14 september 2018 gereageerd op de klacht van Consument en herhaald dat Consument gebruik kan maken van de geschillenregeling of van de mogelijkheid dat een tweede medisch adviseur het dossier gaat beoordelen. Consument kan zich niet vinden in de reactie van het klachtenbureau, omdat het klachtenbureau niet ingaat op de inhoudelijke bezwaren van Consument op het medisch advies.

2.18 Consument heeft per e-mail van 8 oktober 2018 aan het klachtenbureau laten weten dat zijn psycholoog een nieuwe medische verklaring op 1 oktober 2018 heeft opgesteld. Daaruit zou volgens Consument blijken dat wel degelijk sprake is van een dissociatie stoornis. Consument heeft het klachtenbureau verzocht deze nieuwe verklaring naar de medisch adviseur te sturen. Consument heeft verder aangegeven dat hij graag ziet dat de medisch adviseur informatie gaat opvragen bij de behandelaar.

2.19 Consument heeft in de tussentijd een klacht bij Kifid ingediend.

2.20 Het klachtenbureau heeft per e-mail van 30 oktober 2018 laten weten dat Consument geen toestemming heeft verleend om medische informatie op te vragen bij zijn huisarts of behandelende specialisten. De door de jurist toegezonden medische machtiging heeft Consument volgens het klachtenbureau niet willen ondertekenen. Het klachtenbureau kan het verwijt van Consument, dat de medisch adviseur geen informatie bij de behandelaar heeft opgevraagd, daarom niet plaatsen. Het klachtenbureau is bereid om de rapportage van de psycholoog ter beoordeling aan de medisch adviseur voor te leggen. Het dossier wordt daarom voor verdere behandeling teruggezet naar de jurist. Consument heeft daarop gereageerd dat het hem onwaarschijnlijk lijkt dat er toestemming is gevraagd om medische informatie op te vragen.

2.21 Consument heeft Kifid op 2 november 2018 laten weten dat de zitting van 13 september 2018 is verplaatst naar 26 februari 2019.

2.22 De jurist heeft per e-mail van 7 november 2018 aan Consument laten weten dat zij het rapport van de psycholoog van 1 oktober 2018 aan de medisch adviseur wil voorleggen. Daarbij heeft de jurist aangeboden dat, als Consument dat wil, ook een andere medisch adviseur ernaar kan kijken.

Per e-mail van 27 november 2018 heeft de jurist teruggekoppeld dat de brief van de psycholoog zijn kansen in beroep niet vergroot. Volgens de medisch adviseur geeft de brief van de psycholoog meer inzicht in de situatie van Consument, maar staan in de brief geen nieuwe feiten over de belastbaarheid en de geschiktheid om een re-integratietraject te volgen.

2.23 Uitvoerder was tijdens de procedure bij Kifid bereid aanvullende informatie op te vragen bij de psycholoog van Consument, maar Uitvoerder heeft vastgehouden aan het standpunt dat hij heeft ingenomen in het verweerschrift van 16 januari 2019 dat de medisch adviseur de visie van de behandelaar van Consument al in zijn advies heeft meegenomen. Partijen zijn het niet eens geworden over de inhoud van de conceptbrief van de medisch adviseur aan de psycholoog. Consument heeft daarover ook bij Kifid geklaagd.

2.24 De rechtbank Rotterdam heeft op 17 mei 2019 uitspraak gedaan in het geschil tegen het UWV. Uit de uitspraak blijkt dat de zitting op 2 april 2019 heeft plaatsgevonden. De rechtbank heeft beslist dat het beroep van Consument ongegrond is.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt – kort samengevat – erover dat Uitvoerder ten onrechte de rechtsbijstand heeft gestaakt. Uitvoerder had zich niet mogen baseren op het medisch rapport, omdat:

- de medisch adviseur de dissociatieve klachten van Consument niet heeft erkend die wel door zijn behandelaren worden erkend;
- de medisch adviseur geen relevante stukken van de behandelaren in zijn advies heeft meegenomen, maar oude brieven die zijn gestuurd aan het UWV en voor een ander doel dan een medisch advies;
- de medisch adviseur niet heeft voldaan aan zijn onderzoekplicht, omdat hij geen informatie heeft opgevraagd bij de behandelaren van Consument;

3.2 Consument heeft geen vertrouwen in een tweede medisch adviseur, omdat Uitvoerder de bezwaren van Consument op het huidige medisch rapport niet heeft erkend. Consument stelt dat Uitvoerder hem onterecht heeft verwezen naar de geschillen-regeling, omdat het juridisch advies is gebaseerd op het medisch advies. De geschillen-regeling zal daarom niet zinvol zijn.

3.3 Consument klaagt verder erover dat Uitvoerder hem onheus heeft bejegend en dat er pesterijen hebben plaatsgevonden.

Uitvoerder heeft ten onrechte de klacht van Consument laten behandelen door een teamleider Bijzondere Juridische Zaken in plaats van het klachtenbureau. Daarnaast heeft Uitvoerder Consument onterecht beschuldigd dat Consument geen toestemming voor een medische machtiging heeft verleend.

3.4 Consument vordert dat Uitvoerder de rechtshulp voortzet en dat een nieuw medisch advies wordt uitgebracht. Consument vordert daarnaast dat de schade die hij heeft geleden door het handelen van het UWV wordt vergoed door Uitvoerder, evenals de proceskosten.

Verweer Uitvoerder

3.5 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument valt in meerdere onderdelen uiteen:

i. dat Uitvoerder ten onrechte de rechtsbijstand heeft gestaakt in augustus 2018 en

ii. dat Uitvoerder Consument onheus heeft bejegend.

De Commissie zal de klachtonderdelen in deze volgorde bespreken.

De beëindiging van de rechtsbijstand

4.2 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of Uitvoerder tot beëindiging van de rechtsbijstand mocht overgaan.

Volgens de verzekeringsvoorwaarden verleent Uitvoerder alleen rechtsbijstand als er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken. Hieruit volgt dat Uitvoerder de rechtsbijstand mag beëindigen als er geen redelijke kans (meer) is het beoogde resultaat te bereiken. Uitvoerder kan deze beoordeling gedurende de hele behandeling van het dossier maken. Als de verzekerde het niet eens is met de juridische acties of met de beoordeling van Uitvoerder van de kans op succes, kan de verzekerde een beroep doen op de geschillenregeling (artikel 7 verzekeringsvoorwaarden). Een bindend adviseur treedt op als onafhankelijke scheidsrechter. Dat advies is bindend voor beide partijen.

4.3 De Commissie stelt vast dat Uitvoerder de behandeling van het dossier heeft gestaakt, omdat er geen redelijke kans was het beoogde resultaat te bereiken. Het stond Uitvoerder vrij om op deze grond de behandeling te staken. De Commissie stelt ook vast dat Consument het niet eens is met dit standpunt, omdat Uitvoerder zijn oordeel heeft gebaseerd op het medisch advies dat volgens Consument onvolledig tot stand is gekomen.

De medisch adviseur heeft volgens Consument verzuimd informatie bij de behandelaren op te vragen. Uitvoerder heeft daarom de rechtsbijstand volgens Consument niet mogen staken.

4.4 Op basis van de informatie in het dossier is de Commissie van oordeel dat Uitvoerder juiste uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstandsverzekering en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden. Consument is het, kort gezegd, niet eens met het (medisch) oordeel van het UWV over zijn mogelijkheden van het werkplan. Dit oordeel is gebaseerd op het medisch oordeel van de verzekeringsartsen van het UWV. Uitvoerder heeft daarom een medisch adviseur ingeschakeld die een medisch advies heeft gegeven over het standpunt van de verzekeringsarts. Uitvoerder heeft vervolgens zijn oordeel over de proceskansen in de zaak tegen het UWV op dat medisch advies gebaseerd. Naar het oordeel van de Commissie kon en mocht Uitvoerder zich op dat advies baseren. Uitvoerder moet in redelijkheid kunnen afgaan op een deskundigen-rapport, tenzij blijkt van omstandigheden die ernstig doen twijfelen aan de wijze van tot stand komen van dat rapport en/of de professionele inhoud daarvan. Vergelijk de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 mei 2019, nr. 2019-358. Van zulke omstandigheden is de Commissie niet gebleken. Vast staat namelijk dat de medisch adviseur meerdere keren door Uitvoerder om advies is gevraagd. Uitvoerder heeft daarbij verzocht de reactie van Consument te betrekken. Dit heeft de conclusie van de medisch adviseur niet doen wijzigen. Ook niet na een nieuwe rapportage van de psycholoog van 1 oktober 2018. Dat Consument zich niet kan vinden in de conclusie van de medisch adviseur is daarvoor onvoldoende. Het had op de weg van Consument gelegen om nader toe te lichten, bijvoorbeeld aan de hand van een nader deskundigen-rapport, dat het rapport van de medisch adviseur niet voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Vervolgens is de vraag van belang of dit deskundigenrapport tot een ander oordeel van Uitvoerder had geleid. Nu Consument dit niet heeft gedaan, kan Uitvoerder niet worden verweten dat hij zich op het medisch advies heeft gebaseerd. Daarbij is ook van belang dat Uitvoerder, toen Consument zich niet kon vinden in het medisch advies, heeft aangeboden dat een andere medisch adviseur het dossier zou gaan beoordelen. Van dit aanbod heeft Consument echter geen gebruik gemaakt. Meer kon van Uitvoerder onder de rechtsbijstandsverzekering naar het oordeel van de Commissie niet worden verlangd.

Uitvoerder heeft de geschillenregeling aangeboden. De Commissie kan Consument volgen daar waar hij stelt dat de geschillenregeling niet voor de hand ligt, omdat het juridisch oordeel op het medisch advies is gebaseerd. In de geschillenregeling wordt het juridisch oordeel voorgelegd, maar in onderhavige kwestie staat het medisch advies ter discussie.

Verzekeraar heeft – zie ook hierboven – evenwel ook aangeboden dat een andere medisch adviseur het dossier zou gaan beoordelen met als gevolg dat Consument op het medische punt een oplossing is aangeboden.

4.5 Nu Uitvoerder zich op het rapport van de medisch adviseur mocht baseren bij de beoordeling van de kansen van Consument in zijn zaak tegen het UWV en Uitvoerder geen verwijt treft ter zake van zijn optreden bij de totstandkoming van dat rapport, mocht Uitvoerder naar het oordeel van de Commissie het recht op rechtshulp laten vervallen en de rechtsbijstand staken in augustus 2018. Uitvoerder is niet gehouden een nieuw medisch advies te vragen aan de medisch adviseur. De Commissie ziet daarom geen aanleiding de klacht van Consument over de inhoud van het concept te bespreken.

Consument heeft in de procedure aangegeven dat het huidig medisch advies uiteindelijk uit het dossier moet worden verwijderd. Voor het recht op vergetelheid kan Consument een verzoek indienen bij Uitvoerder.

Het bejegening door Uitvoerder

4.6 De Commissie kan Consument niet volgen daar waar hij stelt dat Uitvoerder hem onheus heeft bejegend en dat er pesterijen hebben plaatsgevonden.

4.7 Het is juist dat Uitvoerder op enig moment de klacht van Consument heeft laten behandelen door een teamleider Bijzondere Juridische Zaken, maar zij was ook klachtbehandelaar. Het staat Uitvoerder vrij hoe hij het klachtenbeleid uitvoert. Voor zover er onduidelijkheid bij Consument bestond over "*Bijzondere Juridische Zaken"*, heeft Uitvoerder dit naar het oordeel van de Commissie voldoende weggenomen in de klachtenprocedure. Uitvoerder heeft namelijk uitgelegd dat dit niet op de persoon ziet, maar dat de backoffice uit de afdelingen Algemeen Juridische Zaken en Bijzondere Juridische Zaken bestaat en dat de zaaksoort bepalend is op welke afdeling het geschil wordt behandeld.

4.8 Volgens Consument heeft Uitvoerder hem onterecht beschuldigd dat hij geen toestemming voor een medische machtiging heeft verleend. De Commissie stelt vast dat Consument niet bij voorbaat toestemming heeft willen geven voor het opvragen van informatie bij de huisarts of de psycholoog, maar dat naderhand ook niet om een medische machtiging door Uitvoerder is gevraagd. Kennelijk is op dit punt sprake geweest van een miscommunicatie tussen partijen.

4.9 Naar het oordeel van de Commissie had Uitvoerder op bepaalde momenten wel anders kunnen handelen.

Zo is de communicatie over het terugtrekken als gemachtigde in augustus 2018 naar de mening van de Commissie niet soepel verlopen. Dit is echter niet voldoende om de klacht van Consument gegrond te verklaren.

Slotconclusie

4.10 De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.