Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-041 d.d. 5 februari 2015
(prof. mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. Polak en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een conflict met haar werkgever en doet een beroep op haar rechtsbijstandverzekering. Zij stelt dat de verzekeraar haar belangen niet goed heeft behartigd. De commissie onderzoekt de handelwijze van de rechtsbijstandverlener en oordeelt dat deze jegens consument tekort is geschoten door in de onderhandelingsfase geen onderzoek te verrichten naar haalbaarheid en afdwingbaarheid van het eerste aanbod van de werkgever tot betaling van een jaarsalaris/winstdeling. Toch leidt deze tekortkoming niet tot toewijzing van de vordering omdat het mislopen van de winstdeling het gevolg is van het eigen handelen van consument. Verder oordeelt de commissie dat de rechtsbijstandverlener heeft bevestigd dat consument een beroep op de geschillenregeling kon doen en dat daarmee voldoende uitvoering is gegeven aan de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 Geschillencommissie;
- de brief van Consument met bijlagen van 3 juli 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 10 september 2014;
- de repliek van Consument van 24 september 2014;
- de dupliek van Aangeslotene van 9 oktober 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2013 een rechtsbijstandverzekering lopen bij Aangeslotene.

3.2. Op 25 januari 2013 heeft Consument een e-mail van haar werkgever ontvangen waarin hij haar een aanbod doet in verband met haar beoogd ontslag. Het aanbod luidt als volgt:
"(…). Jij weet als geen ander hoe we [er] voor staan. Dus dat er stappen genomen moeten worden ontkomen we niet aan. Sinds januari is de bodem in zicht (…).
(…) Mijn voorstel zou dan ook zijn dat je naast een eventuele uitkering een aanvulling krijgt tot 100% van je salaris zodat er in ieder geval geen financiële consequenties voor je zijn. Verder wilde ik voorstellen dat wanneer er een pand verkocht of verhuurd wordt je een "winstdeling ontvangt ter [grootte] van een jaarsalaris". (…)."

3.3. Consument heeft diezelfde dag bij Aangeslotene een verzoek om rechtsbijstand ingediend. Aangeslotene heeft dit verzoek gehonoreerd in die zin dat de rechtsbijstand zou worden verleend door mr. T.

3.4. Op 30 maart 2013 heeft de werkgever Consument bericht dat de financiële middelen van het bedrijf niet meer toereikend zijn om haar in dienst te houden en dat hij ter afwending van een faillissement genoodzaakt is voor haar een ontslagvergunning aan te vragen bij het UWV op basis van bedrijfseconomische redenen. Hiernaast heeft de werkgever Consument een nieuw aanbod gedaan. Het aanbod houdt het volgende in:
"Het voorstel houdt concreet in dat het dienstverband met inachtneming van de voor jou geldende opzegtermijn eindigt, middels een door mij aan te leveren vaststellingsovereenkomst, en ik je WW-uitkering na einde dienstverband nog 8 maanden aanvul tot 100% van je huidige brutomaandloon."

3.5. Mr. T. heeft Consument bij e-mail van 4 april 2013 een conceptbrief toegezonden waarin aan de werkgever een tegenaanbod wordt gedaan. Het tegenaanbod luidt als volgt:
"De voorkeur van cliënt gaat uit naar een vergoeding ineens in plaats van een aanvulling op haar uitkering. Op grond van een neutrale kantonrechtersformule zou cliënt uitkomen op een vergoeding van 19,5 bruto maandlonen inclusief vakantietoeslag, zijnde € 34.745,63 bruto. Gezien de omstandigheden begrijp cliënt dat [dat] wellicht niet tot de mogelijkheden behoort. Cliënt is daarom bereid genoegen te nemen met een lagere vergoeding van € 20.000,00 bruto. Hierbij merk ik op dat wij op deze manier wellicht een lange procedure bij het UWV kunnen voorkomen."
Consument heeft mr. T. diezelfde dag bericht dat zij het een keurige brief vindt maar dat zij denkt aan een lagere vergoeding, te weten € 17.372,82. Mr. T. heeft daarop de hoogte van de vergoeding aangepast en de brief op 10 april 2013 naar de werkgever verstuurd.

3.6. In overleg met Consument heeft mr. T. de werkgever bij e-mail van 24 april 2013 een nieuw tegenaanbod gedaan. In de e-mail staat:
"U geeft in de e-mail aan dat u bereid bent om een aanvulling op de WW-uitkering tot 100% te betalen gedurende 8 maanden. Dit komt neer op een totaalbedrag van € 4.089,23 bruto in totaal, een bedrag dat naar mening van cliënte geen recht doet aan haar jarenlange inzet. In januari 2013 heeft u echter al een ander voorstel gedaan, namelijk een aanvulling én een vergoeding van een jaarsalaris zodra er een pand is verkocht. Cliënt wil u nu graag aan dit voorstel houden. Hierbij merk ik op dat cliënte er de voorkeur aan geeft om het bedrag van de aanvulling ineens betaald te krijgen."

3.7. Op 31 mei 2013 heeft mr. T. Consument op 31 mei 2013 een conceptmail toegezonden. In de e-mail staat, voor zover relevant, het volgende:
"Hierbij wil ik naar aanleiding van ons telefonisch contact graag schriftelijk bevestigen dat wij een akkoord hebben bereikt over het beëindigen van het dienstverband van [Consument]. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
- Er wordt een vaststellingsovereenkomst opgesteld op grond van bedrijfseconomische redenen waarin wordt vermeld dat cliënt geen verwijt kan worden gemaakt
- de einddatum van het dienstverband is 1 oktober 2013
- bij het einde van het dienstverband wordt een correcte eindafrekening betaald waarbij onder meer 70 vakantieuren worden betaald
- na het einde van het dienstverband zal er aan cliënt nog gedurende 8 maanden een aanvulling op haar uitkering worden betaald tot 100% van haar laatst verdiende loon.
Graag zie ik de vaststellingsovereenkomst tegemoet."
Consument heeft mr. T. daarop bericht dat ze met het concept akkoord is. Mr. T. heeft de e-mail nog dezelfde dag naar de werkgever verzonden.

3.8. Op 9 juli 2013 heeft tussen Consument en de leidinggevende van mr. T. een gesprek plaatsgevonden. De inhoud van het gesprek heeft de leidinggevende bij brief van 10 juli 2013 aan Consument bevestigd. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende:
"U heeft een bespreking met mij aangevraagd omdat u enerzijds (…) ontevreden bent over de wijze waarop de communicatie verloopt met de behandelaar van uw dossier (…) en anderzijds heeft u het gevoel dat zij uw belangen niet goed genoeg behartigt.
(…).
Voor wat betreft de communicatie met [mr. T.] geef ik toe dat deze niet optimaal is verlopen. Ik zal haar dan ook vragen hier voortaan meer aandacht aan te schenken.
Belangenbehartiging
U bent van mening dat [mr. T.] uw belangen niet goed behartigt omdat u het gevoel heeft dat zij meer de belangen van de werkgever behartig[t], dan die van u. U heeft het gevoel dat zij steeds te makkelijk toegeeft als de werkgever een tegenbod doet.
Ik heb u laten weten dat [mr. T.] echt het beste met u voor heeft, en daarom vreest dat u straks met lege handen op straat komt te staan als er geen overeenstemming tussen partijen wordt bereikt. Zij vreest dat de werkgever het faillissement van de B.V. aan zal vragen als u vasthoudt aan uw eis om een hogere vergoeding te krijgen c.q. tot betaling van de toegezegde bonus gelijk aan 1 jaarsalaris. Ze heeft u ook laten weten dat zij van mening is dat het moeilijk zal zijn betaling van deze bonus af te dwingen (…). Ik heb u dit uitgelegd (…).
U heeft natuurlijk volledig gelijk als u meent dat het uiteindelijk uw beslissing dient te zijn of u ja/nee het risico wenst te lopen dat aan u geen enkele vergoeding/bonus wordt uitbetaald. Ik heb dan ook aan [mr. T.] gevraagd om alsnog betaling van de bonus op te eisen (wat zij inmiddels ook heeft gedaan). (…).
(…)
Second opinion
U heeft mij gewezen op de mogelijkheid om op kosten van DAS een advocaat naar het dossier te laten kijken. Deze mogelijkheid biedt de polisvoorwaarden inderdaad. U zult dan schriftelijk aan [mr. T.] het verzoek hiertoe moeten doen en aan moeten geven op welke punten u meent dat DAS tekort is geschoten. DAS zal vervolgens de advocaat van uw

keuze deze vragen/opmerkingen voorleggen. Bij de verdere behandeling zal DAS het advies van deze advocaat moeten volgen. (…).
Ik draag het dossier weer over aan [mr. T.]. Zij zal voor de verdere behandeling zorg dragen."

3.9. Bij e-mail van 9 juli 2013 heeft mr. T. het volgende aan de werkgever bericht:
"Op 21 januari 2013 heeft cliënt een e-mail ontvangen van (…) waarin het aanbod wordt gedaan om bij het einde van het dienstverband in het kader van de eindafrekening een winstdeling van één jaarsalaris te betalen indien er een pand wordt verkocht of verhuurd. (…)
Dit aanbod is aanvaard en derhalve maakt dit onderdeel uit van de totale eindafrekening. Dit is echter niet in de vaststellingsovereenkomst opgenomen. Ik verzoek u het alsnog in de definitieve vaststellingsovereenkomst op te nemen onder artikel 5 (…). Cliënte zal dan overgaan tot ondertekening van de vaststellingsovereenkomst."

3.10. Bij e-mail van 13 juli 2013 heeft Consument aan mr. T. doorgegeven dat zij na veel wikken en wegen heeft besloten akkoord te gaan met de voorwaarden zoals opgenomen in de onder 3.7. vermelde e-mail van Aangeslotene van 31 mei 2013.

3.11. Op 23 juli 2013 heeft mr. T. Consument erover geïnformeerd dat zij de werkgever heeft gesproken en deze heeft meegedeeld dat de verstuurde vaststellingsovereenkomst niet zal worden getekend omdat die niet voldoet aan de gemaakte afspraken. Daarnaast heeft zij Consument laten weten dat de werkgever een nieuwe vaststellingsovereenkomst zal opstellen en aan haar zal toesturen.

3.12. Consument heeft op 24 juli 2013 aan mr. T. laten weten dat zij afziet van de vaststellingsovereenkomst en dat zij alsnog een procedure wil opstarten bij de kantonrechter. Mr. T. heeft Consument diezelfde dag bericht dat dit niet meer mogelijk is nu zij het aanbod van de werkgever per e-mail heeft aanvaard.

3.13. Consument heeft het dossier daarna ter beoordeling voorgelegd aan een advocaat. Tussen de advocaat en de leidinggevende van mr. T. is vervolgens gecorrespondeerd over de wijze waarop het dossier is behandeld. De dossierbehandeling is daarna door de leidinggevende voortgezet.

3.14. Medio september 2013 heeft Consument de vaststellingsovereenkomst ontvangen en ondertekend. In de vaststellingsovereenkomst is vermeld dat deze op 31 mei 2013 tot is stand gekomen.

3.15. In artikel 10 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald ter zake van de geschillenregeling:
"**Artikel 10 De geschillenregeling**
10.1. Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van DAS over de regeling van het geschil waarvoor hij beroep op de verzekering heeft gedaan, dan kan hij DAS schriftelijk verzoeken dit meningsverschil voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze.
10.2. DAS legt dan dit meningsverschil, met alle relevante stukken, voor aan de gekozen advocaat en verzoekt hem zijn oordeel te geven. (…) Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. De kosten zijn voor rekening van DAS en komen niet ten laste van het verzekerde kostenmaximum.
(…)"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert betaling door Aangeslotene van een bedrag van € 641,30 aan gemaakte advocaatkosten alsmede een bedrag ter hoogte van een jaarsalaris/ winstdeling.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert in dit kader het volgende aan:
- Consument stelt dat mr. T. haar belangen ten tijde van de onderhandelingen onvoldoende heeft behartigd. Ten eerste voert zij aan dat mr. T. er bij de werkgever onvoldoende op heeft aangedrongen dat hij het aanbod van 25 januari 2013 gestand zou doen. Consument wijst er daarbij op dat mr. T. het aanbod direct vanaf het begin buiten beschouwing heeft gelaten en stelt dat haar hierdoor de reële kans op ontvangst van een winstdeling is ontnomen. Hiernaast voert Consument aan dat mr. T. ten onrechte heeft aangenomen dat het bedrijf van de werkgever failliet dreigde te gaan. Consument stelt daartoe dat zij mr. T. er meerdere keren op heeft gewezen dat het bedrijf beschikte over onroerend goed en dat de verkoop of verhuur ervan zou leiden tot een betere financiële positie van het bedrijf. Mr. T. had daarom eerst nader onderzoek naar de financiële situatie van het bedrijf moeten verrichten.
- De leidinggevende van mr. T. heeft het verzoek om overdracht van de zaak aan een andere behandelaar niet mogen weigeren.
- De leidinggevende heeft het verzoek om toepassing van de geschillenregeling niet mogen afwijzen. Door dit wel te doen stelt Consument genoodzaakt te zijn geweest zelf een advocaat te raadplegen.
- Consument stelt met tegenzin te hebben ingestemd met het onder 3.7. bedoelde aanbod door toedoen van mr. T. en haar leidinggevende. Zij voert daartoe aan dat zowel mr. T. als haar leidinggevende druk op haar hebben uitgeoefend het aanbod te accepteren.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De vraag die door de Commissie moet worden beantwoord is of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en, zo ja, of Consument daardoor schade heeft geleden.

5.2. De Commissie moet daartoe beoordelen of Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van de beëindigingsregeling heeft gehandeld als een redelijk bekwame en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.

Aanbod van 25 januari 2013

5.3. De eerste klacht van Consument komt er kort gezegd op neer dat mr. T. haar belangen onvoldoende heeft behartigd (i) door er in de onderhandelingsfase niet van meet af aan bij de werkgever op aan te dringen dat hij zijn aanbod van 25 januari 2013 gestand moest doen en (ii) door zonder enig onderzoek te verrichten aan te nemen dat diens bedrijf failliet dreigde te gaan. Aangeslotene betwist dit. Zij stelt dat mr. T. in de onderhandelingsfase wel degelijk heeft vastgehouden aan het eerste aanbod van de werkgever en wijst daarbij op de e-mails die mr. T. op 24 april en 9 juli 2013 aan de werkgever heeft verzonden. Hiernaast

betoogt Aangeslotene dat Consument aan mr. T. vanaf het begin al heeft laten weten dat het financieel slecht ging met het bedrijf van haar werkgever. Omdat Consument toegang had tot en daarmee kennis had van de financiële situatie van het bedrijf, stelt Aangeslotene dat mr. T. redelijkerwijs van die informatie heeft mogen uitgaan.

5.4. De Commissie is met Consument van oordeel dat van Aangeslotene mocht worden verwacht dat zij ten tijde van de onderhandelingen (meer) onderzoek verrichtte naar de haalbaarheid en afdwingbaarheid van het aanbod dat de werkgever op 25 januari 2013 al had gedaan. De Commissie acht in dit verband van belang dat Consument onweersproken heeft gesteld dat zij mr. T. er meerdere keren op heeft gewezen dat het bedrijf beschikte over veel onroerend goed en dat de verkoop of verhuur ervan zou leiden tot een betere financiële positie van het bedrijf. Dat mr. T. hiermee bekend was volgt ook uit haar e-mail van 18 februari 2013. Gelet hierop had mr. T. de werkgever dienen te verzoeken de financiële positie van het bedrijf met bescheiden te staven teneinde te kunnen vaststellen of nakoming door de werkgever van het op 25 januari 2013 gedane aanbod tot betaling van een winstdeling nog mogelijk was. Nu gesteld noch gebleken is dat dit is gebeurd, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene op dit punt jegens Consument tekort is geschoten.
Daarbij merkt de Commissie nog op dat de stelling dat Consument uit hoofde van haar functie bekend was met die financiële positie daaraan niet afdoet, temeer nu niet is gebleken dat Consument ter zake over financiële bescheiden beschikte.

5.5. De tekortkoming van Aangeslotene kan echter niet leiden tot toewijzing van de gevorderde schadevergoeding. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

5.6. Gebleken is dat Consument in april, toen mr T. voorstelde een vergoeding van € 20.000,- bruto voor te stellen aan de werkgever, dit voorgestelde bedrag heeft verlaagd tot € 17.372,82. Hiernaast is gebleken dat Consument aanvankelijk op 31 mei 2013 heeft ingestemd met de onder 3.7. genoemde beëindigingsregeling. Van belang is dat betaling door de werkgever van een winstdeling geen deel uitmaakt van deze regeling. Verder staat vast dat de onderhandelingen begin juli 2013 zijn heropend en dat de werkgever nadien het herhaalde voorstel tot nakoming van het aanbod van 25 januari 2013 (wederom) heeft afgewezen. De Commissie leidt uit de dossierstukken af dat mr. T. Consument daarop bij brief van 12 juli 2013 heeft geïnformeerd over de vervolgmogelijkheden en dat zij Consument in dit kader ook heeft gewezen op de mogelijkheid betaling van de winstdeling te vorderen via een procedure wegens kennelijk onredelijk ontslag. Consument heeft echter op 13 juli 2013 aan mr. T. laten weten dat zij na veel wikken en wegen heeft besloten (opnieuw) in te stemmen met de onder 3.7 vermelde beëindigingsregeling. Mede nu Consument ter zitting heeft verklaard dat zij bij haar volle verstand met de beëindigingsregeling heeft ingestemd, gaat de Commissie ervan uit dat Consument er bewust voor heeft gekozen niet langer vast te houden aan de wens een vergoeding te verkrijgen in de vorm van een winstdeling. Consument heeft immers herhaalde malen ingestemd met een vergoeding waarvan een winstdeling geen onderdeel uitmaakte. De slotsom moet derhalve zijn dat het mislopen van die winstdeling niet het gevolg is van de tekortkoming van Aangeslotene maar van Consument haar eigen handelen.

Verzoek om andere behandelaar

5.7. De tweede klacht houdt in dat Consument stelt dat zij tijdens het gesprek met de leidinggevende op 9 juli 2013 heeft aangegeven dat zij wenste dat de zaak zou worden overgedragen aan een andere behandelaar, maar dat haar dit door de leidinggevende is

geweigerd. Aangeslotene betwist dit. Zij stelt dat als Consument om een andere behandelaar had gevraagd zij hier ook gehoor aan zou hebben gegeven. Zij wijst er in dit verband op dat dit ook is gebeurd in september 2013 toen Consument had laten weten dat zij een naar gevoel had overgehouden aan de behandeling van het dossier door mr. T. Verder voert Aangeslotene aan dat de leidinggevende met haar brief van 10 juli 2013 het gesprek schriftelijk heeft bevestigd en dat daaruit niet blijkt dat een verzoek van Consument om een andere behandelaar is geweigerd.

5.8. Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat Aangeslotene haar een andere behandelaar heeft geweigerd, rust de bewijslast van die stelling op haar. Afgezien van de eigen verklaring van Consument is echter geen enkel ander bewijs voor haar stelling voorhanden. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene onvoldoende bewijs heeft geleverd. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat Aangeslotene een verzoek om een andere behandelaar heeft geweigerd. De klacht dient reeds daarom te worden verworpen.

Geschillenregeling

5.9. Verder voert Consument aan dat zij tijdens het gesprek op 9 juli 2013 een beroep heeft gedaan op de geschillenregeling maar dat de leidinggevende haar heeft geantwoord dat zij geen recht had op een second opinion. Aangeslotene daarentegen stelt dat de leidinggevende tijdens het gesprek juist heeft bevestigd dat Consument een beroep op de geschillenregeling kon doen. Dit blijkt volgens haar onder meer ook uit de brief van de leidinggevende van 10 juli 2013.

5.10. Vaststaat dat de geschillenregeling is opgenomen in artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden. Kort gezegd is daarin bepaald dat de verzekerde een verzoek kan doen om het verschil van mening voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze. Aangeslotene zal alsdan op haar kosten het verschil van mening, met alle relevante stukken, ter beoordeling voorleggen aan de aangewezen advocaat.
De Commissie overweegt dat het standpunt van Aangeslotene inderdaad wordt ondersteund door de brief van de leidinggevende van 10 juli 2013. In de brief merkt de leidinggevende het volgende op: "*U heeft mij gewezen op de mogelijkheid om op kosten van DAS een advocaat naar het dossier te laten kijken. Deze mogelijkheid biedt de polisvoorwaarden inderdaad. U zult dan schriftelijk aan mr. [T.] het verzoek hiertoe moeten doen en aan moeten geven op welke punten u meent dat DAS tekort is geschoten.*" De Commissie is van oordeel dat Aangesloten hiermee juist en voldoende uitvoering heeft gegeven aan haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Niet gezegd kan daarom worden dat Consument niet heeft gekregen waarop zij krachtens de rechtsbijstandverzekering recht had. Ook deze klacht gaat derhalve niet op.

Aanvaarding van het aanbod

5.11. Voor zover Consument bedoelt te stellen dat zij de beëindigingsregeling heeft geaccepteerd op aandringen van mr. T. en haar leidinggevende, is het juridisch zonder betekenis. Voor zover zij bedoelt te stellen dat op haar ontoelaatbare dwang is uitgeoefend deze beëindigingsregeling te accepteren, rust de bewijslast hiervan ingevolge de onder 5.8. genoemde hoofdregel van artikel 150 Rv. op haar. De Commissie stelt vast dat Consument als bewijs voor haar stelling wederom enkel haar eigen verklaring heeft aangevoerd. Naar

het oordeel van de Commissie heeft zij hiermee, tegenover de gemotiveerde betwisting van Aangeslotene, haar stelling onvoldoende aannemelijk gemaakt. Dit brengt mee dat ook de laatste klacht dient te worden verworpen.

5.12. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.