Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0459

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
mr. D. van der Linden, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	31 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is opgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en is van mening dat de uitvoerder zijn zaak niet goed heeft behandeld. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de consument in een eerder stadium had moeten wijzen op de geschillenregeling. Daarmee heeft de uitvoerder niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. Het is echter niet gesteld en niet gebleken dat de uitkomst anders zou zijn geweest als de consument in een eerder stadium zou zijn gewezen op de geschillenregeling. De andere klachtonderdelen over de uitvoering van de rechtsbijstand zijn ongegrond. Hoewel de commissie het betreurt dat de consument in de interne klachtprocedure geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht, leidt dit niet tot toewijzing van zijn vorderingen. De klachten zijn gedeeltelijk gegrond, maar de vorderingen zijn afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en de aanvulling daarop; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende stukken van de uitvoerder.

1.2 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.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand opgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier versie 2' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 28 september 2021 heeft de consument de uitvoerder om rechtshulp verzocht in verband met een geschil met de woningbouwcorporatie. De consument wenste een huurverlaging. De Huurcommissie heeft op 15 november 2021 uitspraak gedaan en geoordeeld dat de huurprijs die de consument betaalt, redelijk is.

2.3 Op 5 juni 2022 heeft de consument nieuwe klachten over de woningbouwcorporatie ingediend bij de Huurcommissie. Omdat de Huurcommissie onbevoegd was, heeft de consument de klacht over woningbouwcorporatie vervolgens ingediend bij de Regionale Geschillencommissie. Vervolgens heeft de consument zich opnieuw gemeld bij de uitvoerder voor rechtsbijstand.

2.4 Op 29 juli 2022 heeft de consument de uitvoerder gevraagd of de uitvoerder hem bijstaat tijdens een mogelijke hoorzitting van de Regionale Geschillencommissie. De uitvoerder heeft de consument op 12 augustus 2022 verzocht om aanvullende informatie toe te sturen voor de beoordeling van de haalbaarheid van de zaak.

2.5 Tijdens de vakantie van de behandelaar van de uitvoerder heeft een waarnemer de consument op 5 september 2022, voor zover relevant, als volgt bericht:

> *'(...) Uit de correspondentie blijkt dat er op 15 september aanstaande een hoorzitting is gepland. Het lijkt mij zinvol deze hoorzitting te verplaatsen. Mevrouw [naam behandelaar uitvoerder] zal op 13 september weer aanwezig zijn. Dit is echter een te korte periode om juridisch goed voorbereid te zijn voor een hoorzitting. Om die reden zal ik, namens mevrouw [naam medewerker uitvoerder], de Regionale Geschillencommissie verzoeken de hoorzitting te verplaatsen. (...)'*

2.6 Op dezelfde dag heeft de consument gereageerd en aangegeven dat het misschien wel prettig zou zijn als iemand van de uitvoerder aanwezig is bij de hoorzitting. Op 30 september 2022 heeft de uitvoerder de consument – na ontvangst van aanvullende informatie – bericht dat er geen redelijke kans op succes is en dat hij hem niet zal kunnen bijstaan tijdens de hoorzitting bij de Regionale Geschillencommissie.

2.7 Op 6 oktober 2022 heeft de behandelaar van de uitvoerder de consument, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

> *'(...) U heeft uw klachten zeer uitgebreid verwoord. De regionale geschillencommissie heeft uw stukken ook ontvangen en naar ik vermoed ook gelezen. Het kan zo zijn dat op basis hiervan de regionale geschillencommissie u nog enkele vragen gaat stellen ter verduidelijking. Aangezien u de klachten ervaart en kent als geen ander bent u bij uitstek de aangewezen persoon om de toelichting te geven ter zitting. Mijn aanwezigheid zal hier niet van toegevoegde waarde zijn. (...)'*

2.8 De consument heeft op 7 oktober 2022, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

> *'(...) Ik kan mijn klachten ongetwijfeld wel goed uitleggen bij de regionale geschillencommissie, maar daar gaat het niet om.*
> *Het gaat om juridische bijstand en een objectieve getuige in de vorm van een advocaat.*
> *(...)*
> *Mocht u toch niet komen. Ik zal in ieder geval de uitspraak van de regionale geschillencommissie naar u sturen.*
> *Dan kijken wat ik verder kan doen. Wellicht nog bezwaar maken bij de huurcommissie.*
> *Maar het kan zijn dat uw afwezigheid op 17 oktober bij de Regionale Geschillencommissie voor mij schadelijk kan zijn. (...)'*

2.9 De Regionale Geschillencommissie heeft de verhuurder in haar advies van 31 oktober 2022 geadviseerd om een buurtonderzoek uit te voeren. Daarop heeft de consument de uitvoerder bericht dat hij zich niet neerlegt bij het advies omdat meerdere klachten door de Regionale Geschillencommissie niet zijn behandeld. Op 17 november 2022 heeft de uitvoerder de consument geadviseerd om het buurtonderzoek af te wachten en voor het overige aangegeven dat hij geen mogelijkheden ziet voor juridische vervolgstappen. De consument heeft op 18 november 2022 gereageerd, en aangegeven dat hij een procedure wilde starten bij de Huurcommissie en de uitvoerder verzocht hem te helpen bij het opstellen van het verweerschrift. De consument heeft de zaak hierna zelf bij de Huurcommissie ingediend.

2.10 Op 31 maart 2023 heeft de consument de uitvoerder per e-mail bericht dat hij het niet eens is met de wijze van behandeling van zijn zaak door de behandelaar van de uitvoerder. Op verzoek van de uitvoerder heeft de consument zijn klachten per e-mail van 12 april 2023 verwoord.

2.11 Op 5 april 2023 heeft de Huurcommissie uitspraak gedaan in de zaak en de klachten van de consument ongegrond verklaard. De consument heeft de uitvoerder op 24 april 2023 op de hoogte gesteld van de uitspraak en zijn ontevredenheid geuit over de uitkomst.

2.12 Op 3 mei 2023 heeft de consument de uitvoerder gevraagd naar de stand van zaken en de vraag gesteld of de uitvoerder juridische mogelijkheden ziet om naar de rechter te gaan.

Hierna heeft de behandelaar van de uitvoerder het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans op succes bestaat om de uitspraak van de Huurcommissie aan te vechten bij de kantonrechter. Vervolgens heeft een andere medewerker van de uitvoerder op 22 mei 2023 een interne second opinion uitgevoerd met als uitkomst een ongewijzigd haalbaarheidsstandpunt. In hetzelfde bericht van 22 mei 2022 is de consument gewezen op de geschillenregeling.

2.13 De consument heeft per e-mail van 24 mei 2023 een directieklacht ingediend bij de uitvoerder over de behandeling van zijn zaak. De uitvoerder heeft de consument per brief van 1 juni 2023 bericht dat de klacht wordt doorgezet naar de directie. In dezelfde brief heeft de uitvoerder de consument geïnformeerd over de te volgen stappen voor het uitvoeren van de geschillenregeling. De consument is vervolgens akkoord gegaan met de te beoordelen rechtsvraag en de inhoud van het te beoordelen dossier. Op 9 juni 2023 heeft de voor de uitvoering van de geschillenregeling ingeschakelde externe advocaat het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans op succes bestaat om het door de consument gewenste resultaat te bereiken. Op 12 juni 2023 heeft de uitvoerder de consument bericht over de uitkomst van de geschillenregeling en hem geïnformeerd dat hij de zaak daarom niet verder kan behandelen.

De klacht en vordering

2.14 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtshulp door de uitvoerder en vordert dat de zaak door de uitvoerder opnieuw en volledig wordt behandeld. Daarnaast vordert de consument een vergoeding voor besteding van eigen tijd en een vergoeding voor verbruikte cartridges voor het printen. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument, kort samengevat, het volgende aangevoerd.

2.15 De consument is van mening dat de uitvoerder zijn zaak tegen de woningbouwcorporatie rommelig en onzorgvuldig heeft behandeld. De consument heeft de uitvoerder gevraagd welke procedure hij moest volgen voor het indienen van zijn klachten over de woning-bouwcorporatie. De uitvoerder heeft hem doorverwezen naar de Huurcommissie, terwijl hij bij de Regionale Geschillencommissie moest zijn. De consument heeft veel zelf moeten uitzoeken en is ondanks zijn verzoek niet bijgestaan tijdens de hoorzitting van de Regionale Geschillencommissie. Daarnaast is de uitvoerder bij de behandeling van zijn zaak op veel klachten over de woningbouwcorporatie niet ingegaan. De consument had ook klachten over het gluren in de tuin en dat hij werd aangesproken door de wijkbeheerder in aanwezigheid van andere huurders. Ook heeft de consument geen antwoord gekregen op zijn vraag wat de consequenties zijn als het tuinhuisje afbrandt en dit schade toe zou brengen aan het huurhuis. Daarnaast heeft de consument zelf een verweerschrift moeten opstellen bij de Huurcommissie, terwijl hij de uitvoerder daarom heeft verzocht op 18 november 2022. Vanwege het nalatig handelen van de uitvoerder heeft de consument geen zaak meer kunnen aanspannen bij de kantonrechter.

2.16 Ten slotte heeft de uitvoerder niet inhoudelijk gereageerd op zijn klacht van 12 april 2023, ook niet nadat deze was doorgezet naar de directie.

Het verweer

2.17 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en over het niet reageren op zijn directieklacht. De commissie zal hierna achtereenvolgens ingaan op deze klachten.

Klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 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. De klacht van de consument over de uitvoering van de rechtsbijstand bestaat uit meerdere klachtonderdelen. De commissie zal hierna achtereenvolgens ingaan op deze klachtonderdelen.

3.3 De consument stelt dat hij door de uitvoerder ten onrechte is doorverwezen naar de Huurcommissie voor zijn klachten over de woningbouwcorporatie. Naar het oordeel van de commissie is dit klachtonderdeel ongegrond. De consument heeft niet met stukken onderbouwd waaruit blijkt dat de uitvoerder dit advies heeft gegeven. De commissie maakt uit de stukken op dat hij de zaak zelf al had ingediend bij de Huurcommissie voordat hij de uitvoerder opnieuw om rechtshulp vroeg met betrekking tot zijn nieuwe klachten over de woningbouwcorporatie.

3.4 De consument klaagt er daarnaast over dat hij niet is bijgestaan tijdens de hoorzitting van de Regionale Geschillencommissie. Naar het oordeel van de commissie is dit klachtonderdeel gegrond. Op 30 september 2022 heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen dat de zaak niet haalbaar is en dat hij de consument daarom niet zal bijstaan tijdens de hoorzitting. Op 6 oktober 2022 heeft de behandelaar van de uitvoerder aangegeven dat, kort gezegd, haar aanwezigheid tijdens de hoorzitting niet van toegevoegde waarde zou zijn. De uitvoerder had uit de e-mail van de consument van 5 oktober 2022 moeten opmaken dat de consument alsnog rechtshulp wenste van de uitvoerder bij de zitting. Gelet daarop had het op de weg van de uitvoerder gelegen om de consument op dat moment te wijzen op de geschillenregeling, aangezien de uitvoerder reeds op 30 september 2022 een haalbaarheidsstandpunt had ingenomen. De uitvoerder heeft dat niet gedaan en heeft naar het oordeel van de commissie daarmee niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

Het is de commissie echter niet gebleken dat de aanwezigheid van de behandelaar van de uitvoerder tijdens de hoorzitting tot een ander resultaat zou hebben geleid.

3.5 Naar het oordeel van de commissie geldt dit eveneens voor het klachtonderdeel dat de consument zelf een verweerschrift heeft moeten opstellen bij de Huurcommissie, terwijl hij de uitvoerder daarvoor om rechtshulp heeft verzocht. De consument heeft de uitvoerder na ontvangst van de uitspraak van de Regionale Geschillencommissie bericht dat hij zich niet bij de uitkomst neerlegt. Daarop heeft de uitvoerder op 17 november 2022 opnieuw een negatief haalbaarheidsstandpunt ingenomen, terwijl uit de e-mail van de consument van 18 november 2022 blijkt dat de consument wederom rechtshulp wenste voor de zaak bij de Huurcommissie. Ook op dat moment had de uitvoerder de consument op de geschillen-regeling moeten wijzen. De consument heeft echter niet gesteld dat de uitkomst bij de Huurcommissie anders zou zijn geweest als hij rechtshulp had ontvangen van de uitvoerder. Dit is de commissie ook niet gebleken, aangezien de uitvoerder wel de geschillenregeling heeft toegepast op het moment dat de consument de uitspraak van de Huurcommissie wilde aanvechten bij de rechter en de uitkomst van de geschillenregeling was dat er geen redelijke kans op succes was.

3.6 Het klachtonderdeel dat de uitvoerder bij de behandeling van zijn zaak op veel klachten over de woningbouwcorporatie niet is ingegaan, is naar het oordeel van de commissie ongegrond. De consument heeft zijn stelling dat veel klachten door de uitvoerder niet zijn behandeld tegenover de gemotiveerde betwisting door de uitvoerder, niet met stukken onderbouwd.

3.7 Ook klaagt de consument erover dat hij door het handelen van de uitvoerder geen zaak heeft kunnen aanspannen bij de kantonrechter. Uit de voorwaarden blijkt dat de uitvoerder alleen rechtshulp verleent wanneer de uitvoerder van oordeel is dat er een redelijke kans van slagen is. De uitvoerder heeft het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans op succes is om de uitspraak van de Huurcommissie aan te vechten bij de kantonrechter. Voor de situatie waarin de consument het met dat haalbaarheidsoordeel niet eens is, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in hoofdstuk 8 van de voorwaarden. In dit geval is de geschillenregeling toegepast en is het geschil voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige, de externe advocaat. De externe advocaat heeft in het bindend advies van 9 juni 2023 geconcludeerd dat er geen sprake is van een redelijke kans op succes om de uitspraak van de Huurcommissie aan te vechten in een gerechtelijke procedure. De externe advocaat deelt daarmee het standpunt van de uitvoerder.

3.8 De beslissing die voortvloeit uit de geschillenregeling heeft het karakter van een vaststellingsovereenkomst, zoals neergelegd in artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW) (zie bijlage). In beginsel zijn partijen gebonden aan deze beslissing, tenzij gebondenheid aan die beslissing in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit staat in artikel 7:904 lid 1 BW (zie bijlage). Hiervoor moet, kort gezegd, sprake zijn van een ernstig gebrek. De consument heeft niet gesteld dat hiervan sprake is.

Dit is de commissie ook niet gebleken. Dit betekent dat de uitvoerder op basis van de uitkomst van de geschillenregeling de zaak niet aanhangig hoefde te maken bij de kantonrechter. Dit volgt uit artikel 8.3 van de voorwaarden. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Klacht over de interne klachtprocedure

3.9 De consument klaagt ten slotte ook over de interne klachtprocedure van de uitvoerder. De uitvoerder heeft aangevoerd dat de uitvoerder op 16 mei 2023 heeft gereageerd op de klacht van 12 april 2023. Naar het oordeel van de commissie kan de reactie van 16 mei 2023 niet worden beschouwd als een reactie op de klacht conform de interne klachtprocedure. Deze reactie is niet afkomstig van een klachtbehandelaar van het klachtenbureau van de uitvoerder. Daarbij heeft de uitvoerder de consument op 1 juni 2023 bericht dat zijn klacht wordt doorgezet naar de directie. Het is de commissie echter niet gebleken dat de consument ook een reactie heeft ontvangen op zijn klacht. Dit betekent dat de klacht van de consument over de interne klachtprocedure gegrond is. Hoewel de commissie het betreurt dat hij in de interne klachtprocedure geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht, levert dit geen grond op voor toewijzing van zijn vorderingen.

3.10 Het is de vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[1] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. Deze kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet gebleken.

3.11 Voor toewijzing van één van de andere vorderingen bestaat eveneens geen grond. Het is de commissie niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door de wijze waarop zijn dossier door de uitvoerder is behandeld.

Conclusie

3.12 De commissie komt tot de conclusie dat de uitvoerder niet als redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener heeft gehandeld door de consument niet in een eerder stadium te wijzen op de geschillenregeling. De behandeling van het dossier verdient daarmee niet de schoonheidsprijs, maar het is de commissie niet gebleken dat de uitkomst van de zaak van de consument anders zou zijn geweest als in een eerder stadium de geschillenregeling was toegepast. Dit blijkt ook uit het feit dat de geschillenregeling alsnog is toegepast op het moment dat de consument de uitspraak van de Huurcommissie wilde aanvechten bij de rechter, met als uitkomst dat er geen redelijke kans op succes was.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2016-360, 2017-868, 2018-118, 2020-1033 en 2021-0671, te vinden op www.kifid.nl.

Hoewel de commissie het betreurt dat de consument in de interne klachtprocedure geen reactie heeft ontvangen op zijn klacht, leidt dit niet tot toewijzing van zijn vorderingen.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 8.1 t/m 8.3 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 wet- en regelgeving en de voorwaarden

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek
Boek 7 Bijzondere overeenkomsten
Titel 15 Vaststellingsovereenkomst

Artikel 900
1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.
2. De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing. (...)

Artikel 904
1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar. (...)

Relevante bepalingen uit de voorwaarden

8. Geschillenregeling
Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen.

Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen dan de juridische aanpak of de juridische beoordeling van de redelijke kans geldt de geschillenregeling niet.

8.1 Hoe werkt de geschillenregeling?
De geschillenregeling werkt zo:
• U geeft schriftelijk bij ons aan waar u het niet mee eens bent.
• We kiezen daarna samen een onafhankelijke *externe deskundige.*
• We stellen samen vast welke vragen we willen stellen aan de *externe deskundige.*
• Wij geven de opdracht aan de *externe deskundige* en wij sturen hem het dossier.
• Wij sturen uw mening samen met die van ons naar de onafhankelijke *externe deskundige*.

• De *externe deskundige* bepaalt op basis van de opdracht en het toegezonden dossier of onze voorgestelde juridische aanpak of beoordeling van de redelijke kans van slagen goed is. Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken.
• De *externe deskundige* neemt de behandeling niet over.
• Wij én u moeten ons houden aan zijn beslissing.
• Wij betalen de verzekerde kosten voor deze *externe deskundige*.

8.2 Geeft de externe deskundige u gelijk?
Dan behandelen wij uw conflict verder volgens het oordeel van de *externe deskundige*. Ook dan geldt dat wij alleen de verzekerde kosten betalen die in hoofdstuk 7.2.2 zijn genoemd.

8.3 Geeft de externe deskundige u geen gelijk?
Dan verandert er verder niets. U kunt het conflict nog door een andere *externe deskundige* laten behandelen. Maar dit betaalt u dan zelf. Bereikt u dan wel wat wij samen met u hebben vastgesteld? Dan betalen wij de verzekerde kosten aan u terug