Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-502
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. dr. K. Engel, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 12 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Vanwege een arbeidsgeschil doet consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering. Consument stelt dat Uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten door het niet of gedeeltelijk in behandeling nemen van zijn hulpvraag. Daarbij heeft Uitvoerder te laat actie ondernomen op de initiële hulpvraag van Consument, waardoor zaken zijn verjaard of niet meer te bewijzen. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Uitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- aanvullende stukken van Consument d.d. 17 februari 2020.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

1. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

1.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering (hierna: 'de Verzekering') bij Verzekeraar. De uitvoering van de Verzekering is per 1 juli 2019 overgedragen aan Uitvoerder, als opvolger van een eerdere rechtsbijstanduitvoerder. Op de Verzekering zijn onder andere de voorwaarden AEGON Rechtsbijstandverzekering, versie 3029 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"3.6. Hoe behandelt SRK uw zaak?

3.6.1 Rechtshulp door onze eigen juristen en/of advocaten

Heeft u te maken met een juridisch conflict en valt deze kwestie binnen de dekking van uw verzekering, dan kunt u SRK inschakelen om uw zaak juridisch te behandelen. SRK heeft daarvoor gespecialiseerde juristen en advocaten in dienst met elk hun eigen expertise. In overleg met u spreken zij de andere partij aan, voeren onderhandelingen en zo nodig procederen zij voor u. Natuurlijk houden zij u op de hoogte van de voortgang. De kosten zijn voor onze rekening.

3.6.2 Een redelijke kans van slagen

SRK beoordeelt steeds of een redelijke kans van slagen bestaat om het door u gewenste resultaat te bereiken. Is deze redelijke kans van slagen er niet (meer)? Dan zal SRK geen (verdere) juridische hulp verlenen. Uiteraard zal SRK dat aan u melden en uitleggen. Bent u het niet eens met het standpunt van SRK? Dan kunt u een beroep doen op de geschillenregeling. Zie hiervoor artikel 8.3.2.

(…)

8.3. Wat doet u als u het niet eens bent met SRK?

8.3.1 Als u het niet eens bent met het standpunt of de aanpak

Bent u niet tevreden over de behandeling door SRK? Dan wijzen wij u in de eerste plaats op de klachtenregeling van artikel 1.25. Daarnaast is er de zogenoemde Geschillenregeling.

De Geschillenregeling kan alleen worden ingezet om duidelijkheid te verkrijgen over de verdere (dus toekomstige) behandeling van het geschil.

Bent u het niet eens met:
• het juridische (eind-)standpunt over de redelijke kans van slagen van SRK; of
• de verdere juridische aanpak van de zaak door SRK?

Dan kunt u eenmalig een beroep doen op de Geschillenregeling.

Een beroep op de Geschillenregeling betekent dat een externe Nederlandse advocaat zoals hieronder omschreven, verder te noemen een bindend adviseur, een bindend advies uitbrengt. Dit advies geeft antwoord op de vraag of SRK:
• het juridisch (eind)standpunt zo kan innemen; of dat
• de verdere juridische aanpak van de zaak zoals voorgesteld door SRK vervolgd kan worden.

Hoe werkt de Geschillenregeling en onder welke voorwaarden.

1. Na overleg met u maakt SRK een brief. Daarin formuleert SRK precies uw standpunt en het standpunt van SRK. SRK vraagt u om die reden schriftelijk te motiveren waarom u het niet eens bent met SRK.
2. SRK vraagt de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont of zaak doet, een gespecialiseerde advocaat als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die blijkens aantoonbare kennis en ervaring, zoals onder meer het lidmaatschap van de vereniging van het betreffende specialisme, is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor u bij de zaak betrokken is of geweest.
3. SRK schakelt de bindend adviseur in.
4. SRK stuurt de hiervoor bij 1 bedoelde brief met uw en het SRK standpunt naar de bindend adviseur. Ook krijgt hij van SRK alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
5. De bindend adviseur beslist op basis van de bij 4 bedoelde stukken wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Indien bij de bindend adviseur sprake is van een behoefte aan meer of andere informatie dan dient de bindend adviseur zijn opdracht te eindigen en zal SRK eerst haar standpunt heroverwegen waarna een eventueel beroep op de Geschillenregeling weer openstaat.
6. SRK betaalt de kosten van het advies van de bindend adviseur. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat wij vergoeden, ongeacht de uitkomst.

Als de bindend adviseur uw visie zoals opgenomen in de hiervoor bij 4 bedoelde brief honoreert, dan verleent SRK verdere rechtsbijstand overeenkomstig het gegeven advies en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. SRK kan besluiten dat een externe advocaat van uw keuze de verdere behandeling van uw zaak na het verkregen bindend advies voortzet met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. De zaak wordt nooit voortgezet door de advocaat die het bindend advies heeft gegeven. Ook de kantoorgenoten van deze advocaat kunnen de zaak niet verder behandelen. Als SRK na het verkregen bindend advies niet zelf de zaak behandelt dan verstrekt SRK schriftelijk opdracht tot eventuele verdere behandeling (conform het bindend advies) en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden.

Deelt de advocaat de mening van SRK, dan stopt de dekking onder de polis en kunt u de zaak tot u trekken en op eigen kosten voortzetten.
Als na die voortzetting van de zaak door u uit de definitieve uitspraak (dat wil zeggen: een onherroepelijke uitspraak van rechter of arbiter) blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, dan zal SRK de kosten van rechtsbijstand voor zo ver die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden , Hiervoor dient u wel de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan SRK te zenden. Als het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal SRK deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden.

De Geschillenregeling is onder meer niet van toepassing voor:
• De beoordeling van de omvang van de verzekeringsdekking;
• Het achteraf beoordelen of de zaak door SRK of door een door haar ingeschakelde advocaat goed is behandeld dan wel die advocaat en of SRK tekortgeschoten is;
• Een oordeel door een advocaat die niet in loondienst is bij SRK over de behandeling van een zaak en of dat de zaak geen redelijke kans van slagen heeft;
• Zaken die u (lopende de behandeling door SRK) tot u heeft getrokken zonder gebruik te maken van de geschillenregeling en op grond van de uitkomst van die zaak aanspraak maakt op vergoeding van de kosten van rechtsbijstand."

1.2 Consument heeft in augustus 2014 te maken gekregen met een bedrijfsovername. Tussen Consument en zijn nieuwe werkgever (hierna: 'Werkgever') is een arbeidsgeschil ontstaan. In verband hiermee heeft Consument (de voorganger van) Uitvoerder verzocht om rechtsbijstand te verlenen. Uitvoerder heeft de zaak van Consument in behandeling genomen. Gedurende de uitvoering van de rechtsbijstand is het dossier van Consument door verschillende behandelaars behandeld.

1.3 Op 27 mei 2019 heeft Uitvoerder Consument per e-mail bericht. Uitvoerder heeft in deze e-mail het arbeidsgeschil van Consument gesplitst in zes geschilpunten:

1. Consument maakt aanspraak op een bonus over 2014.
2. Consument meent een loonvordering te hebben over 2010.
3. Consument meent dat Werkgever aansprakelijk is voor de verergering van zijn lichamelijke klachten.
4. Consument meent dat Werkgever aansprakelijk is voor een naheffing die Consument heeft ontvangen van de Belastingdienst over 2014.
5. Consument wil een ontbindingsprocedure tegen Werkgever om een transitievergoeding te verkrijgen.
6. Consument wil aanspraak maken op een uitkering van de WGA-hiaatverzekering. Werkgever heeft deze verzekering in 2014 geroyeerd.

Ook heeft Uitvoerder Consument op een drietal opties gewezen. De eerste optie betreft het toepassen van de geschillenregeling op de geschilpunten over welke Uitvoerder het standpunt heeft ingenomen dat geen redelijke kans op succes bestaat. Dit betreft volgens Uitvoerder de geschilpunten 4 t/m 6. De overige geschilpunten vormen volgens Uitvoerder geen onderdeel van de geschillenregeling nu Uitvoerder bereid is voor deze aspecten juridische bijstand te blijven verlenen. De tweede optie houdt in dat de zaak praktisch zal worden opgelost en dat Uitvoerder aan Consument een bedrag van € 7.500,- uitkeert tegen finale kwijting. In dat geval zal Uitvoerder (definitief) stoppen met het verlenen van juridische bijstand. De derde optie is dat Consument een klacht indient bij het Kifid om zo eerst een oordeel van het Kifid te hebben over de behandeling van de zaak tot dusver.

1.4 Consument heeft Uitvoerder per e-mail van 10 juni 2019 laten weten het teleurstellend te vinden dat het e-mailbericht van Uitvoerder van 27 mei 2019 niet weergeeft dat zijn hulpvraag niet goed in behandeling is genomen. Consument laat tevens weten voor optie drie te gaan en een klacht in te dienen bij het Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van de door hem geleden schade ten gevolge van het handelen van Uitvoerder, ter hoogte van een nader te bepalen bedrag.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Uitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekerings-overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Uitvoerder heeft de hulpvraag van Consument niet of slechts gedeeltelijk in behandeling genomen. De rechtshulp van Uitvoerder is ingeroepen om de arbeids-verhouding met Werkgever recht te trekken. Consument wilde uitsluitend dat het contract tussen Werkgever en hem gerespecteerd werd, inclusief alle zaken die daarbij komen kijken, waaronder bijvoorbeeld de bonusregeling.
- Uitvoerder heeft te laat actie ondernomen op de initiële hulpvraag van Consument. Daardoor zijn zaken verjaard of niet meer te bewijzen.
- Door Uitvoerder wordt geen duidelijkheid verschaft in de brieven, waaruit het advies blijkt. Door Uitvoerder worden enkel conclusies getrokken zonder dat de gevolgen duidelijk worden omschreven voor Consument. Daardoor kan Consument geen bewuste keuze maken.
- Uitvoerder onderneemt geen actie op de hulpvraag, maar blijft zich richten op alleen transitievergoeding.

- De arbeidszaak van Consument valt uiteen in verschillende onderwerpen. Voor elk onderwerp wordt een aparte jurist ingeschakeld. Tussen de verschillende juristen is geen/weinig overleg, waardoor de arbeidszaak niet als één geheel, optimaal behandeld wordt.
- Als gevolg van de arbeidszaak en het niet oppakken daarvan door Uitvoerder zijn de klachten als gevolg van de arbeidszaak toegenomen en is het revalidatieproces sterk verergerd.
- Door Uitvoerder wordt geen rekening gehouden met de gezondheidstoestand van Consument. Met de onderhavige klachten is het ontzorgen van groot belang. Dat is niet gebeurd op het juridische vlak en de houding van Uitvoerder heeft de revalidatie van Consument bemoeilijkt.
- De arbeidszaak is nog steeds niet afgewikkeld. In een veel eerder stadium waren zaken nog wel te bewijzen en nog niet verjaard.
- Consument kan op grond van de Voorwaarden een externe advocaat inschakelen om de gerechtelijke procedure te volgen. Hiervoor is een beperkt aantal uren/budget beschikbaar volgens Uitvoerder. Het definitieve budget en aantal uren worden pas door Uitvoerder gecommuniceerd nadat Consument de keuze was voorgelegd of hij gebruik wilde maken van Uitvoerder of een externe advocaat. Op basis hiervan kon Consument geen juiste keuze maken.

Verweer Verzekeraar

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

- Voor de geschilpunten 1 en 2 bestond en bestaat bij Uitvoerder de bereidheid om hiervoor een procedure op te starten. Succes kan daarbij niet worden gegarandeerd. Vordering 2 was immers al verjaard op het moment van de schademelding. De bonus (geschilpunt 1) geldt voor bewezen diensten in 2014. Consument was toen ziek.
- Voor wat betreft geschilpunt 3 was en is er onvoldoende informatie om over de haalbaarheid van een in te stellen vordering een standpunt in te nemen. Consument is tot op heden herhaaldelijk tevergeefs verzocht om deze informatie aan te leveren.
- De vorderingen die ten grondslag liggen aan de geschilpunten 4, 5 en 6 maken geen redelijke kans van succes. Op grond van de Voorwaarden verleent Uitvoerder in dat geval geen juridische hulp meer. Op grond van de Voorwaarden kan Consument een beroep doen op de geschillenregeling. Consument is uitdrukkelijk op deze mogelijkheid gewezen, maar heeft ervoor gekozen zijn klachten eerst voor te leggen aan het Kifid.
- Vanaf het begin heeft het vertrouwen van Consument in Uitvoerder ontbroken. Uitvoerder heeft geen steken laten vallen in de beginfase, waardoor de zaken nu lastiger te behandelen zouden zijn.

Voor de bonus over 2014 en het achterstallige salaris over 2010 bestaat de bereidheid om een gerechtelijke procedure voor Consument op te starten. Dat er twijfels bestaan over de haalbaarheid van deze vorderingen ligt niet aan de behandeling door Uitvoerder.

- Als Consument de gevraagde informatie verstrekt over de verergering van zijn lichamelijke klachten kan een oordeel worden gevormd over de mogelijkheid van een daarop in te stellen vordering. Voor de overige drie conflicten kan (nog steeds) door Consument een beroep worden gedaan op de geschillenregeling.
- Uitvoerder heeft veel geïnvesteerd in persoonlijk contact met Consument. Van een gebrekkige behandeling is geen sprake geweest. Consument is ook niet in een nadeligere positie komen te verkeren. Alles ligt nog open. Uitvoerder is bereid invulling te geven. Dat betekent het starten van een procedure, het beoordelen van de nog aan te leveren informatie en het opstarten van de geschillenregeling. Daarmee is en wordt voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Verzekering.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat de Commissie geen inhoudelijk oordeel geeft over de geschillen tussen Consument en Werkgever. De Commissie oordeelt uitsluitend over de vraag of Uitvoerder op juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan de Verzekering en, zo nee, of Uitvoerder de door Consument gevorderde schadevergoeding moet betalen.

4.2 Het geschil spitst zich ten eerste toe op de vraag of Uitvoerder de hulpvraag van Consument goed heeft begrepen en derhalve juist in behandeling heeft genomen. De toets die de Commissie in acht neemt, is of Uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend Uitvoerder verwacht mag worden. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat zijn hulpvraag niet of gedeeltelijk in behandeling is genomen. De hulp van Uitvoerder zou zijn ingeroepen om de arbeidsverhouding met Werkgever recht te trekken. Door Uitvoerder zou deze hulpvraag vanaf het begin niet juist zijn aangepakt en de gevolgen daarvan zijn, aldus Consument, onomkeerbaar.

4.4 De Commissie oordeelt als volgt. Hoewel uit het dossier blijkt dat de rechtsbijstandverlening door Uitvoerder op sommige punten te wensen heeft overgelaten – Uitvoerder heeft erkend dat de schriftelijke informatievoorziening vooral in de beginfase uitgebreider had kunnen zijn en dat beter had moeten worden doorgevraagd naar de wensen en bedoelingen van Consumenten –, kan de Commissie uit het dossier niet afleiden dat Uitvoerder zodanig in gebreke is gebleven dat hieruit een verplichting tot schadevergoeding dient voort te vloeien. De feiten die Consument heeft aangedragen, leveren te weinig op om daarop deze conclusie te kunnen baseren.

In het dossier bevinden zich weliswaar meerdere e-mails van Consument waarin hij klachten uit aan het adres van Uitvoerder, maar Consument heeft niet concreet gemaakt wat Uitvoerder op welk moment heeft nagelaten of anderszins verkeerd heeft gedaan en welke schade hierdoor zijdens Consument is ontstaan. Hierop stuit ook af de klacht van Consument dat door toedoen van Uitvoerder bepaalde vorderingen op Werkgever zijn verjaard.

4.5 De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat Uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand wat betreft het in behandeling nemen van de hulpvraag van Consument. De vordering van Consument wordt op dit punt dan ook afgewezen.

Uitvoering rechtsbijstand nadien

4.6 De tweede vraag die de Commissie dient te beantwoorden, is of Uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand nadien. De Commissie beantwoordt deze vraag als volgt.

4.7 Met betrekking tot geschilpunten 1 en 2 (de bonus over 2014 en de loonvordering over 2010) stelt Uitvoerder bereid te zijn rechtsbijstand te verlenen en gerechtelijke procedures te starten. Voor wat betreft geschilpunt 3 (verergering van de lichamelijke klachten door toedoen van Werkgever) geeft Uitvoerder aan over onvoldoende informatie te beschikken om een standpunt in te kunnen nemen over de haalbaarheid van een eventueel in te stellen vordering. Met betrekking tot geschilpunten 4, 5 en 6 (zie overweging 2.3 hiervoor) stelt Uitvoerder zich op het standpunt dat geen redelijke kans van slagen bestaat.

4.8 De Commissie zal eerst de behandeling van de geschilpunten 1 en 2 door Uitvoerder beoordelen. Vervolgens zal de Commissie ingaan op de behandeling van geschilpunt 3 door Uitvoerder, om tot slot in te gaan op de geschilpunten in welke Uitvoerder het standpunt heeft ingenomen dat geen redelijke kans van slagen bestaat.

Geschilpunten 1 en 2

4.9 De Commissie overweegt dat het aan Consument is om te bewijzen dat Uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat Consument door die tekortkoming schade heeft geleden nu dit door Verzekeraar gemotiveerd wordt betwist. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument geen stukken overgelegd, waaruit dit is gebleken. Consument is derhalve niet in zijn bewijslevering geslaagd.

4.10 De Commissie merkt op dat Uitvoerder, wat betreft geschilpunten 1 en 2, heeft aangegeven bereid te zijn een procedure te starten. De Commissie gaat ervan uit dat – indien ook Consument nog een procedure wil starten – Uitvoerder alsnog over zal gaan tot het starten van een gerechtelijke procedure.

Geschilpunt 3

4.11 Uitvoerder heeft zich wat betreft geschilpunt 3 op het standpunt gesteld dat onvoldoende informatie op tafel ligt om de haalbaarheid van een eventueel in te stellen vordering te kunnen beoordelen. Uitvoerder geeft daarbij aan Consument herhaaldelijk te hebben verzocht om deze informatie aan te leveren. Door Consument wordt dit niet betwist. Het gevolg hiervan is dat op grond van art. 149 lid 1 Rv. moet worden vastgesteld dat Consument deze informatie tot op heden niet heeft verstrekt aan Uitvoerder.

4.12 Naar het oordeel van de Commissie had het wel op de weg van Consument gelegen om aan Uitvoerder de gevraagde informatie aan te leveren, zodat Uitvoerder zich een oordeel kon vormen over de haalbaarheid van een eventueel in te stellen vordering.

4.13 De Commissie komt derhalve ook hier tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand.

4.14 Overigens merkt de Commissie op dat door Consument na hoorzitting nog stukken zijn ingebracht met betrekking tot geschilpunt 3. De Commissie dient deze stukken echter buiten beschouwing te laten nu deze zijn ingebracht na de hoorzitting.

Geschilpunten 4, 5 en 6

4.15 Met betrekking tot deze geschilpunten, over welke Uitvoerder het standpunt heeft ingenomen dat geen redelijke kans van slagen aanwezig is, overweegt de Commissie als volgt. In artikel 3.6.2 van de Voorwaarden (zie overweging 2.1 hiervoor) is bepaald dat Uitvoerder geen (verdere) juridische hulp verleent als er geen redelijke kans van slagen (meer) is. Uitvoerder heeft Consument aangeboden voor deze drie geschilpunten de in art. 8.3.1 van de Voorwaarden opgenomen geschillenregeling toe te passen om het standpunt van Uitvoerder te toetsen. Consument heeft (nog) geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

4.16 De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder wat betreft de geschilpunten 4, 5 en 6 heeft voldaan aan de verplichtingen welke op hem rusten op grond van de Verzekering. Uitvoerder heeft aangeboden de geschillenregeling toe te passen, maar Consument heeft van dat aanbod nog geen gebruik gemaakt. Naar het oordeel van de Commissie is Uitvoerder tot niet meer gehouden jegens Consument.

De Commissie verwijst in dit kader naar een uitspraak van de Geschillencommissie van 26 april 2019, nr. GC 2019-310, te raadplegen op de website van het Kifid.

4.17 De Commissie gaat er hierbij wel vanuit dat Uitvoerder de geschillenregeling voor de geschilpunten 4, 5 en 6 alsnog toepast indien Consument dit wenst. Dat van deze verplichting tot op heden geen gebruik is gemaakt door Consument betekent namelijk niet dat deze verplichting is komen te vervallen.

Conclusie

4.18 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Uitvoerder toerekenbaar is tekort-geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering in de behandeling van de verschillende dossiers van Consument. Gelet hierop kan de vraag of Consument zijn schade in voldoende mate heeft onderbouwd onbesproken blijven. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

4.19 Tot slot merkt de Commissie nog wel op dat zij de situatie waarin Consument zich bevindt erg betreurt. Haar taak is echter gelegen in het beoordelen van juridische argumenten. De Commissie heeft in het dossier gelezen dat Consument de manier waarop Uitvoerder rechtsbijstand heeft verleend, niet heeft ervaren als ontzorgend en dat Consument daardoor het gevoel heeft gekregen dat hij in zijn revalidatietraject is geremd. Ondanks dat dit gevoel van Consument, gelet op al het voorgaande, geen juridische consequenties heeft voor de onderhavige zaak, wil de Commissie Uitvoerder het navolgende in overweging geven. Uitvoerder heeft gedurende de procedure en ter zitting aan Consument een aanbod gedaan om de zaak in der minne te regelen voor een bedrag van € 7.500,-. Als het goed is, staan partijen nog steeds in een rechtsverhouding tot elkaar en zal bij sommige geschilpunten nog steeds uitvoering aan de Verzekering gegeven dienen te worden. In dit kader ziet de Commissie aanleiding om Uitvoerder in overweging te geven om alsnog (onverplicht) over te gaan tot de eerder aangeboden financiële tegemoetkoming van € 7.500,- in plaats van alsnog over te gaan tot uitvoering van de Verzekering. Uiteraard alleen als Consument dit ook nog wenst. De Commissie is zich ervan bewust dat hiervoor geen enkele rechtsgrond bestaat, maar hoopt dat partijen op deze wijze samen tot een oplossing komen.

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.