**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0550 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 7 januari 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen financieel dienstverlener |
| Datum uitspraak | : 9 juni 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De consument vindt dat het aan de financieel dienstverlener te wijten is dat er onduidelijkheid heeft kunnen ontstaan over zijn rechtsbijstandsverzekering en dat er op enig moment onterecht in eerste instantie geen dekking zou zijn voor een geschil dat hij heeft aangemeld. De coulance-vergoeding die hij heeft ontvangen is voor hem niet voldoende. De consument wenst nog een aanvullende vergoeding voor de tijd die hij aan deze kwestie heeft moeten besteden.

## 1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 9 juni 2021 behandeld op een digitale hoorzitting. Aan de digitale hoorzitting nam de consument deel. Ook de financieel dienstverlener heeft aan de hoorzitting deelgenomen.

Aan het begin van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

## 2. Klacht

De klacht van consument komt er in grote lijnen op neer dat het aan de financieel dienstverlener te wijten is dat er onduidelijkheid is ontstaan over zijn rechtsbijstandsverzekering. De consument vindt dat de financieel dienstverlener de tijd die consument aan deze kwestie heeft moeten besteden, naast de al reeds uitgekeerde coulancevergoeding, alsnog dient te vergoeden.

## 3. Beslissing

De vordering van de consument is afgewezen.

## 4. Gronden voor de beslissing

De vraag of het aan de financieel dienstverlener te wijten is dat er onduidelijkheid heeft kunnen ontstaan over de rechtsbijstandverzekering kan in het midden blijven, omdat hetgeen de consument opvoert als schade (bestede tijd) niet voor vergoeding in aanmerking komt. Zie in dit verband Kifid GC 2016-360, 2017-868, 2018-118 en 2020-1033.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*