Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-319 d.d. 12 november 2012
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Reisverzekering, rechtsbijstandverzekering. Consument heeft bij zijn verzekeraar een klacht ingediend over de organisatie van zijn repatriëring naar Nederland. De verzekeraar heeft de organisatie van de repatriëring opgedragen aan F. Consument stelt dat F toerekenbaar tekort is geschoten in de planning en uitvoering van de repatriëring en dat Aangeslotene naast F voor de door hem geleden schade aansprakelijk is. Verder stelt Consument dat de rechtsbijstandafdeling van de verzekeraar niet het standpunt heeft kunnen innemen dat er geen redelijke kans van slagen bestaat ten aanzien van de haalbaarheid van zijn vordering tegen F. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat F toerekenbaar tekort is geschoten in een op haar rustende zorgplicht en wijst de op die grond jegens de verzekeraar ingestelde vorderingen af. Verder overweegt de Commissie dat een verzekerde een beroep kan doen op de geschillenregeling indien hij het oneens blijft met het oordeel van de verzekeraar over de haalbaarheid van zijn zaak. De Commissie stelt vast dat Consument door de verzekeraar op de geschillenregeling is gewezen maar dat hij daar geen beroep op heeft gedaan. De gevolgen hiervan dienen naar het oordeel van de Commissie voor rekening van Consument te blijven.

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 vragenformulier met bijlagen van 4 januari 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 8 oktober 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2010 een reisverzekering en een rechtsbijstandverzekering lopen bij Aangeslotene. In de verzekeringsvoorwaarden bij de reisverzekering is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"**H13** Persoonlijke hulpverlening in het buitenland

Artikel 15 *Welke rechten heeft u bij persoonlijke hulpverlening in het buitenland?*

15.1 Als er sprake is van een periode waarin de verzekeringsdekking van kracht is, kunnen u of de verzekerden binnen het op de polis genoemde dekkingsgebied een beroep doen op persoonlijke hulpverlening.

15.2 Recht op persoonlijke hulpverlening bestaat alleen als zo spoedig mogelijk contact wordt opgenomen met de X Alarmcentrale. Alleen de kosten die met de (voorafgaande) instemming van de X Alarmcentrale zijn gemaakt, worden vergoed.

(…)"

"PRODUCTVOORWAARDEN REISVERZEKERING MODULE AANVULLENDE ZIEKTEKOSTEN

Artikel 24 *Welke rechten heeft u bij spoedeisende zorg in het buitenland?*

24.1 (…);

24.4 Bij spoedeisende medische hulp hebben u en de verzekerden recht op:
- (…);
- kosten van medisch noodzakelijke repatriëring naar een geschikter ziekenhuis in Nederland of naar de woonplaats in Nederland;
- (…);"

Verder staat in artikel 21 van de verzekeringsvoorwaarden bij de rechtsbijstandverzekering:

"ARTIKEL 21 Geschillen over de behandeling van uw verzoek om rechtsbijstand

21.1 Bij de behandeling van uw juridisch probleem door de Stichting of de netwerkadvocaat kan de situatie ontstaan dat u uiteindelijk met de Stichting of de netwerkadvocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden. Als het niet mogelijk is dit meningsverschil in overleg met u op te lossen, kunt u binnen zes maanden ná de mededeling van het standpunt van de Stichting of de netwerkadvocaat een beroep doen op de geschillenregeling.

21.2 De geschillenregeling houdt in dat het ontstane meningsverschil aan een bindend adviseur voorgelegd wordt. Als u en de Stichting het eens zijn over de te benoemen bindend adviseur, dan zendt de Stichting de aan beide partijen bekende stukken aan de bindend adviseur, die op basis daarvan een standpunt bepaalt en dit schriftelijk en gemotiveerd aan u en de Stichting toelicht. De beslissing van de bindend adviseur is bindend voor zowel u als de Stichting. De kosten van de bindend adviseur komen voor rekening van de Stichting.

21.3 Deelt de bindend adviseur geheel of in hoofdlijnen de mening van de Stichting, dan zal het door u gemelde probleem met inachtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting worden afgewikkeld. Blijft u niettemin bij uw oorspronkelijke mening, dan kunt u het gemelde probleem volgens uw eigen visie en voor uw eigen rekening voortzetten. De Stichting stuurt u dan de stukken met betrekking tot uw juridisch probleem toe. Bereikt

u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan zal de Stichting aan u achteraf alsnog de verzekerde kosten van rechtsbijstand vergoeden tot het op het polisblad vermelde maximum bedrag aan verzekerde kosten.
21.4 Als de bindend adviseur het standpunt van de Stichting niet geheel of niet in hoofdlijnen deelt, dan wordt de behandeling van het door u gemelde probleem met inachtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting voortgezet.
(…)"

3.2. Op 13 september 2010 heeft Consument zijn rechterheup gebroken. Hij was op dat moment met zijn echtgenote op vakantie in B. Op 14 september 2010 is Consument aan zijn heup geopereerd.

3.3. Consument heeft het ongeval bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft daarop aan F opdracht gegeven de repatriëring van Consument te organiseren.

Vanaf 17 september 2010 is met telkens wisselende medewerkers van F overlegd over het tijdstip en de wijze van repatriëring. Consument heeft daarbij steeds aangedrongen op een spoedige repatriëring. Op 19 september 2010 is met een arts van F besproken of de repatriëring bespoedigd kon worden. Aangezien Consument dan in staat zou moeten zijn rechtop te zitten diende diens mobiliteit nog te verbeteren.
Op 20 september 2010 is Consument ontslagen uit het ziekenhuis. De behandelend arts heeft medegedeeld dat Consument op dinsdag 21 september 2010 in staat zou zijn te vliegen (fit to fly) in een normaal vliegtuig, met omhoog geplaatst been (leg elevation).
F heeft met Consument een aantal mogelijkheden besproken, te weten vervoer per binnenlandse vlucht of ambulance van A naar C en van daar met een lijnvlucht naar Nederland of een directe chartervlucht van A naar D of E. Aangezien de reis over de weg per ambulance naar C te ver was en een vluchtaansluiting in C alleszins onzeker, bleef als enige spoedig uitvoerbare optie de directe chartervlucht over. Op 20 september 2010 heeft F, na overleg met de eigen arts, aan Consument de keuze voorgelegd, ofwel enkele dagen wachten in de hoop op verder herstel, ofwel repatriëring op 21 september 2010 met een chartervlucht, waarbij gold dat Consument tijdens de vlucht zou moeten kunnen zitten. Consument heeft voor laatstgenoemde optie gekozen. Repatriëring op 21 september 2010 bleek niet mogelijk en de repatriëring is uitgesteld tot 22 september 2010.
F heeft op 20 september 2010 vier stoelen (drie voor Consument en een voor diens echtgenote) geboekt voor de vlucht van 22 september 2010 naar D, en daartoe een vluchtreservering doorgegeven aan Y. Op het reserveringsformulier staat onder meer:
"Medische gegevens

Diagnose (…) hipprothesis uncomplicated, mobility limited, VITALS OK FTF, pat kan zitten met stijgen en landen, tijdens vlucht zal hij gebruik kunnen maken van extra 2 stoelen en wat onderuitgezakt kunnen zitten. Kan stukje lopen, niet ver
(…)
Vervoergegevens

Voorziening vlucht	*Extra twee stoelen*
Aanvoer	*Ligtaxi of ambu door Marm*
Afvoer	*Ligtaxi"*

3.8. Daarnaast heeft F op 20 september 2010 ter attentie van Consument een fax-emailbericht naar het ziekenhuis gezonden. Daarin staat:

*"**FOR THE ATTENTION OF PATIENT (…), PLEASE GIVE THIS INFORMATION + FLIGHTCOUPONS TO THE PATIENT***
(…) Hierbij ontvangt u de logistieke informatie voor uw reis naar Nederland. (…)
Het ambulancepersoneel dat u naar de luchthaven brengt vanuit het ziekenhuis, zal u op de luchthaven helpen met de rolstoel en zorgen dat u bij de incheck balie komt.
Meldt u zich met bovenstaande ticketinformatie en uw paspoort bij de incheckbalie van de luchtvaartmaatschappij. Vervolgens ontvangt u uw instapkaart. Voor [Consument] zijn 2 extra stoelen geboekt, geeft u dit nogmaals aan bij het inchecken. Natuurlijk is het ook duidelijk zichtbaar middels de extra vluchtcoupons.
Wij hebben voor u assistentie met rolstoel aangevraagd op de luchthavens. Deze (gratis) service wordt u aangeboden door de luchtvaartmaatschappij. Meldt u zich hiervoor bij de incheckbalie van de desbetreffende maatschappij. Tevens adviseren wij u de bemanning aan boord van het vliegtuig eraan te herinneren dat u deze assistentie ook bij aankomst nodig heeft."

3.9. Op 22 september 2010 is Consument met zijn echtgenote per ambulance naar het vliegveld van A vervoerd. Daar is hij per rolstoel met de vliegtuiglift aan boord van het vliegtuig gekomen. Het cabinepersoneel was niet op de hoogte van de komst van Consument en diens toestand. Aangezien de op de eerste rij gereserveerde stoelen per rolstoel niet bereikbaar waren en er geen krukken beschikbaar waren is Consument, ondersteund door het cabinepersoneel, naar de voor hem gereserveerde stoelen gebracht. De armleuning tussen de stoelen op de eerste rij bestaan uit schotten waarin de tafeltjes weg gevouwen kunnen worden en zijn daarom niet opklapbaar. Consument is vervolgens op de tweede rij gezet, maar kwam daar bij een zijdelingse houding met zijn geopereerde heup tegen de metalen tussenstukken te zitten. Uiteindelijk heeft Consument de drie en een half uur durende vlucht naar Nederland in een zittende houding op de eerste rij van het toestel doorgebracht.

3.10. Bij aankomst in D is met de vliegtuiglift een rolstoel zonder beenondersteuning het toestel ingebracht. Vervolgens is nog een rolstoel met voetsteun gevonden waarmee Consument naar de aankomsthal is gebracht alwaar hij door het ambulance personeel is overgenomen en naar huis is vervoerd.

3.11. Consument heeft na terugkomst in Nederland bij de afdeling reisverzekeringen van Aangeslotene een klacht ingediend over F met betrekking tot de uitvoering van de repatriëring en een verzoek om rechtsbijstand gedaan. Omdat Aangeslotene de rechtshulpverlening heeft overgedragen aan een stichting, heeft zij het verzoek om rechtsbijstand aan de stichting doorgeleid. Bij brief van 27 oktober 2010 heeft de rechtsbijstandmedewerker Consument bericht:
"Op basis van de door u verstrekte informatie kom ik tot de conclusie dat de kans van slagen helaas klein is. Op grond van de polisvoorwaarden kunnen wij slechts rechtsbijstand verlenen als er *een redelijke kans* van slagen is, als wij met juridische stappen het door u gewenste resultaat kunnen bereiken. Nu daarvan geen sprake is kunnen wij u helaas niet verder bijstaan. Ik kan me voorstellen dat dit voor u een teleurstellend bericht is. Hieronder licht ik mijn conclusie toe (…).

Hoewel ik het met u eens ben dat de serviceverlening van F onvoldoende is geweest, betekent dit nog niet automatisch dat F ook toerekenbaar onrechtmatig jegens u heeft gehandeld en daarmee schadeplichtig is. (…) Het spijt mij dat ik geen positiever bericht voor u heb. (…)"

3.12. Omdat Consument zich hier niet in kon vinden heeft Aangeslotene het dossier overgedragen aan een netwerkadvocaat. De advocaat heeft Consument bij brief van 24 november 2010 onder meer als volgt bericht:
"U bent ontevreden over de wijze van dienstverlening van F Assistant. F is ingeschakeld door uw reisverzekeraar X teneinde u vanuit B naar Nederland te repatriëren. U wenst genoegdoening te verkrijgen van X.
Bestudering van het dossier leidt ertoe dat de conclusie moet worden getrokken dat in deze zaak geen redelijke kans van slagen aanwezig is. Er is te weinig juridische basis om X aansprakelijk te stellen voor de in uw wijze onprofessionele hulpverlening die door F is verleend.
Op grond van de X polisvoorwaarden (artikel 15) bent u verzekerd voor medische hulp en kosten in het buitenland. In deze overeenkomst is verder niets bepaald over de inspanningsverplichting die rust op uw verzekeraar omtrent de wijze van dienstverlening. De door u gemaakte medische kosten in B zijn volledig door X vergoed. (…) Op grond van het vorenstaande kan niet gesteld worden dat X toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende uit de reisverzekering. (…)
Met inachtneming van de op uw verzekering (…) toepasselijke polisvoorwaarden is het voor ons kantoor niet mogelijk bij gebrek aan een redelijke kans van slagen de behandeling van de zaak voort te zetten. Het spijt mij u niet anders te kunnen berichten. (…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene:
- de premies terugbetaalt die hij heeft betaald voor de reisverzekering en de rechtsbijstandverzekering;
- een vergoeding ter hoogte van € 2.500,- betaalt voor immateriële schade;
- zijn verzoek om rechtsbijstand alsnog in behandeling neemt en het dossier overdraagt aan een door Consument aan te wijzen advocaat;
- en F hun excuses aanbieden;
- in haar polissen een kwaliteitsparagraaf opneemt ter zake van te leveren diensten.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
F is toerekenbaar tekortgeschoten in de planning en uitvoering van de repatriëring en heeft daarmee onrechtmatig gehandeld. Consument voert in dit verband onder meer het volgende aan:
- F heeft tijdens de voorbereiding van de repatriëring geen duidelijke informatie verstrekt over het moment en de wijze waarop de repatriëring zou gaan plaatsvinden. Als gevolg hiervan is onnodig veel verwarring ontstaan en zijn er onterechte verwachtingen gewekt.

- F heeft de repatriëring niet op een medisch verantwoorde wijze laten plaatsvinden. Consument stelt in dit verband dat de behandelend arts had aangegeven dat het vervoer het best in een half zit/half lig houding kon plaatsvinden met ondersteuning van het been. In strijd met dit advies heeft F een chartervlucht geboekt waarbij vervoer alleen in een zittende houding mogelijk was. Daarnaast voert Consument aan dat F hem ten onrechte niet de mogelijkheid heeft geboden om per binnenlandse vlucht te worden vervoerd naar C met overstap op een lijnvlucht naar Nederland.
- Verder heeft F zich onvoldoende ingespannen om ervoor te zorgen dat de repatriëring goed zou verlopen. Consument stelt daartoe in de eerste plaats dat F de vliegtuigmaatschappij niet heeft geïnformeerd over de repatriëring. Hij leidt dit af uit het feit dat het vliegtuigpersoneel niet van zijn komst op de hoogte was. Als gevolg hiervan waren er volgens Consument onvoldoende hulpmiddelen aan boord en waren er drie stoelen gereserveerd die niet met een rolstoel te bereiken waren. Bovendien waren de stoelen ongeschikt om zijdelings op te zitten doordat de armleuningen niet omhoog konden. Consument wijst erop dat de vlucht naar Nederland hierdoor zeer oncomfortabel en pijnlijk voor hem is geweest. Daarnaast stelt Consument dat F heeft nagelaten ervoor te zorgen dat er na de landing een rolstoel met beenondersteuning klaar stond op het vliegveld.

Als gevolg van het bovenstaande stelt Consument immateriële schade te hebben geleden. In haar hoedanigheid van opdrachtgeefster is Aangeslotene hiervoor mede aansprakelijk.

Verder heeft Aangeslotene ten onrechte het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans van slagen bestaat ten aanzien van de haalbaarheid van de vordering tegen F. Consument stelt in dit verband dat de rechtsbijstandmedewerker en de netwerkadvocaat onvoldoende onderzoek hebben verricht naar de haalbaarheid van de vordering en dat hun oordeel over die haalbaarheid bovendien is beïnvloed door belangenverstrengeling. Aangeslotene had het verzoek tot doorgeleiding van het dossier naar een onafhankelijke advocaat volgens Consument dan ook niet mogen weigeren.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Aangeslotene erkent dat F in de voorbereidende fase van de repatriëring duidelijker naar Consument had kunnen zijn omtrent de wijze en tijdstip van repatriëring en dat de uitvoering van de repatriëring niet op alle fronten goed is verlopen. Zij heeft daarvoor excuses aangeboden. Van een onrechtmatig handelen door F is echter geen sprake. Aangeslotene voert in dit verband onder meer het volgende aan:

- F heeft steeds op zorgvuldig wijze en in overleg met de behandelend arts afgewogen wanneer en op welke wijze Consument het beste kon worden gerepatrieerd. Ten aanzien van het moment van repatriëring voert Aangeslotene aan dat Consument steeds heeft aangegeven dat hij zo spoedig mogelijk terug wilde vliegen naar Nederland. Gelet hierop heeft F de behandeld arts gevraagd of de repatriëring bespoedigd kon worden. De arts heeft op 19 september 2010 geoordeeld dat Consument op 21 september 2010 zittend gerepatrieerd kon worden op een standaard vliegtuigstoel met ondersteuning van het been. Omdat Consument naar eigen zeggen onvoldoende mobiliseerde heeft F Consument in de daarop volgende

gesprekken geadviseerd nog enkele dagen te wachten en te werken aan zijn herstel en mobiliteit. Consument heeft er desondanks voor gekozen om op 21 september 2010 zittend op een directe vlucht naar Nederland te worden gerepatrieerd, wetende dat dit pijnlijk en vermoeiend zou gaan worden. De eerst volgende vlucht bleek op 22 september 2010 pas beschikbaar.
-Ten aanzien van de wijze van vervoer voert Aangeslotene aan dat de situatie van Consument en zijn wens om zo spoedig mogelijk naar Nederland terug te keren voor F aanleiding zijn geweest om te kiezen voor een directe vlucht naar Nederland en niet voor een vlucht met een overstap in C. Daarnaast wijst Aangeslotene erop dat F heeft gemeend dat een binnenlandse vlucht van A naar C geen goede optie was omdat door het ontbreken van een samenwerkingsverband tussen Z Airlines en KLM de kans op logistieke problemen bij de overstap groot was. Als alternatief voor de binnenlandse vlucht heeft F Consument aangeboden om met een ambulance naar C te worden vervoerd en vandaar vergezeld van een verpleegkundige op basis van Business Class met KLM naar Nederland te vliegen. Consument heeft deze optie van de hand gewezen omdat dat hij dan later in Nederland zou aankomen.
- F heeft zich voldoende ingespannen om de repatriëring zo goed mogelijk te laten verlopen. Aangeslotene wijst erop dat F voor de uitvoering van de repatriëring afhankelijk is van externe partijen. In het onderhavige geval kon F slechts controleren of de vliegtuigmaatschappij haar verzoek tot reservering van drie stoelen op een rij en haar aanvraag voor een rolstoel met beensteun had ontvangen en goedgekeurd. Om ervoor te zorgen dat een en ander goed zou verlopen heeft F Consument er telefonisch op gewezen dat het voor haar niet mogelijk was om de precieze stoelen van te voren te reserveren en dat hij derhalve zelf bij de incheckbalie met het vliegtuigpersoneel moest afstemmen wat de handigste plek voor hem was. Ook heeft F Consument erop gewezen dat de rolstoelservice een gratis service is van de luchtvaartmaatschappij die ter plaatse nog eens moet worden gemeld. Daarnaast heeft F op 20 september 2010 een fax-emailbericht verstuurd naar het ziekenhuis met enkele instructies voor Consument ter zake van de repatriëring.
Verder stelt Aangeslotene dat haar beslissing, om de behandeling van het verzoek om rechtsbijstand te staken, op correcte en zorgvuldige wijze tot stand is gekomen. In de eerste plaats voert Aangeslotene aan dat van enige belangenverstrengeling geen sprake is. Verder benadrukt zij dat het verzoek om rechtsbijstand voldoende is onderzocht. Zij wijst er daarbij op dat het verzoek zowel door de rechtsbijstandverlener als door een externe advocaat is getoetst en dat beiden hebben besloten de verdere behandeling van het dossier te staken vanwege het ontbreken van een redelijke kans van slagen. Ten aanzien van het standpunt van Consument dat het verzoek om rechtsbijstand had moeten worden overgedragen aan een onafhankelijke advocaat voert Aangeslotene aan dat zij Consument op de geschillenregeling heeft gewezen, maar dat Consument daar geen beroep op heeft gedaan.

5. Beoordeling

5.1. Consument heeft zowel ten aanzien van zijn reisverzekering als ten aanzien van zijn rechtsbijstandverzekering een vordering ingesteld. Beide vorderingen zullen hieronder afzonderlijk worden behandeld.

Reisverzekering

5.2. Voorop staat dat tussen partijen niet in geschil is dat Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden bij de reisverzekering recht had op persoonlijke hulpverlening en repatriëring. Aangeslotene heeft de uitvoering daarvan uitbesteed aan F. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene aldus voor de uitvoering van de op haar uit hoofde van de verzekering rustende verbintenissen gebruik heeft gemaakt van de hulp van F en mitsdien op de voet van artikel 6:76 BW voor de gedragingen van F op gelijke wijze als voor haar eigen gedragingen aansprakelijk is. Dat betekent kort gezegd dat indien en voor zover F toerekenbaar zou zijn tekortgeschoten in de planning en uitvoering van de repatriëring, ook Aangeslotene voor dientengevolge door Consument geleden schade naast F aansprakelijk is.

5.3. De verzekeringsovereenkomst en de voorwaarden geven geen specifieke omschrijving van hetgeen moet worden begrepen onder repatriëring, terwijl evenmin een beschrijving is gegeven van daarvoor geldende (kwaliteits)normen of voorwaarden. Dat betekent echter niet dat F geheel vrij is in de wijze waarop zij de repatriëring uitvoert. In zijn algemeenheid geldt dat F jegens Consument de nodige zorgvuldigheid in acht zal moeten nemen en dat zij onder de gegeven omstandigheden dient te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Meer concreet betekent dit dat F gehouden was om in goed overleg met Consument, ervoor te zorgen dat
zijn te vliegen (fit to fly) in een normaal vliegtuig, met omhoog geplaatst been (leg elevation). Op basis daarvan zijn vervolgens de mogelijkheden voor een spoedige repatriëring onderzocht.
F heeft onbetwist aangevoerd dat vervoer met een speciale voorziening waardoor het been omhoog geplaatst zou kunnen worden Consument op een redelijke termijn vanuit B naar zijn woonplaats vervoerd zou kunnen worden. Daarbij diende zij zich enerzijds te richten naar de medische beperkingen en mogelijkheden zoals die door de behandelend arts waren vastgesteld. Anderzijds diende zij binnen redelijke grenzen rekening te houden met de wensen van Consument en er aldus voor te zorgen dat het vervoer van Consument op voor hem zo comfortabel mogelijke wijze werd ingericht en uitgevoerd. Dat wil niet zeggen dat F steeds gehouden was aan alle wensen van Consument tegemoet te komen, maar wel dat zij zich, in overleg met Consument de nodige kosten en moeite diende te getroosten om hem, met inachtneming van de medische beperkingen zo spoedig en comfortabel mogelijk vanuit B naar huis te krijgen.
De vraag waar de Commissie zich voor gesteld ziet is niet of de repatriëring beter had kunnen verlopen. Dat is naar het oordeel van de Commissie ongetwijfeld het geval. De te beantwoorden vraag is evenwel of F kan worden verweten dat zij zich onder de gegeven omstandigheden, met alle daarbij horende mogelijkheden en beperkingen, onvoldoende heeft ingespannen om de repatriëring zo goed mogelijk te laten verlopen. Dat is naar het oordeel van de Commissie niet het geval. Ter toelichting dient het volgende.

5.5. Consument legt aan zijn vordering drie klachtpunten ten grondslag. Ten eerste voert hij aan dat F tekort is geschoten in de communicatie voorafgaand aan de repatriëring. Consument stelt in dit verband dat hij er hinder van heeft ondervonden dat meerdere medewerkers van F bij de organisatie van zijn repatriëring betrokken waren. Meer in het bijzonder stelt hij dat de medewerkers geen eenduidige informatie hebben gegeven over het moment van de repatriëring en dat de medewerkers de informatie hieromtrent later hebben verstrekt dan noodzakelijk. Daarnaast stelt hij dat de medewerkers onvoldoende duidelijke informatie hebben verschaft over de wijze waarop hij zou worden vervoerd en dat dit heeft geleid tot verwachtingen die uiteindelijk niet waargemaakt konden worden. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat F in de aanloop van de repatriëring naar Consument toe duidelijker had kunnen zijn in haar communicatie. Dit betekent echter niet zonder meer dat sprake is van een toerekenbaar tekortkoming. Uit de in zoverre onweersproken stellingen van F blijkt dat Consument steeds erop heeft aangedrongen zo spoedig mogelijk naar huis vervoerd te worden, maar dat de mogelijkheden daartoe afhankelijk waren van de snelheid waarmee Consument na de operatie zou herstellen en diens daarmee verband houdende mobiliteit. Dit heeft ertoe geleid dat verschillende scenario's voor de repatriëring zijn voorgesteld, besproken en vervolgens weer zijn verworpen of bijgesteld. Met Consument kan worden aanvaard dat hij daardoor tot op het laatste moment in onzekerheid verkeerde over het tijdstip en de wijze van repatriëring en ook dat dit voor hem en zijn familie vervelend moet zijn geweest. Voorts kan met Consument worden aanvaard dat het feit dat de aanvankelijk op 21 september 2010 geplande repatriëring vervolgens met een dag is uitgesteld voor hem teleurstellend is geweest. Daar staat echter tegenover dat F in dit geval afhankelijk was van het al dan niet beschikbaar zijn van een directe charter vlucht terwijl zij ook afhankelijk was van de snelheid waarmee Consument herstelde. Dit zijn omstandigheden waarop F geen invloed kan uitoefenen, zodat haar in dat opzicht geen verwijt gemaakt kan worden. Al met al is de slotsom dat F zich voldoende heeft ingespannen om de repatriëring van Consument in samenspraak met hem voor te bereiden en te plannen, dat de communicatie daarover wellicht beter had gekund, maar dat dit op zichzelf genomen geen toerekenbare tekortkoming aan de zijde van F oplevert.

5.6. In de tweede plaats voert Consument aan dat F de repatriëring niet op medisch verantwoorde wijze heeft laten verlopen, door voor hem een vlucht te boeken waarbij hij in een zittende houding zou worden vervoerd. Ter onderbouwing voert Consument aan dat de behandelend arts had geadviseerd dat hij het beste in een half zit/half lig houding kon worden vervoerd. Aangeslotene heeft dit gemotiveerd betwist en gesteld dat bedoelde vlucht in overleg met en met toestemming van de behandelend arts is geboekt en dat het uitgangspunt was dat Consument zittend zou worden vervoerd. De Commissie stelt vast dat F op basis van de mededeling van de behandelend arts er van uit mocht gaan dat Consument op dinsdag 21 september 2010 in staat zou niet mogelijk was in een directe chartervlucht vanaf A, dat dit wel mogelijk zou zijn geweest in de businessklas van een lijnvlucht, maar dat een dergelijk vlucht alleen vanaf C mogelijk was. Partijen zijn het erover eens dat vervoer per ambulance naar C geen realistische optie was. Verder heeft F gemotiveerd gesteld dat de mogelijkheid om per binnenlandse vlucht te worden vervoerd naar C met overstap op een lijnvlucht naar Nederland geen goede optie was. Omdat op geen enkele wijze gegarandeerd

kon worden dat die beide vluchten voldoende zouden aansluiten, bracht dit het risico van een mogelijk (zeer) lang en voor Consument belastend oponthoud op de luchthaven van C mee. Consument stelt weliswaar dat dit wel een optie was geweest, maar weerlegt de motivering van F niet.
De Commissie gaat er dan ook met F van uit dat op 20 september 2010 de enige reële mogelijkheid voor de door Consument gewenste spoedige repatriëring het vervoer per directe chartervlucht was, waarbij Consument zittend vervoerd zou moeten worden. Tegen die achtergrond heeft F, na overleg met haar eigen arts, aan Consument de keuze voorgelegd langer in B te blijven in afwachting van verder herstel of een repatriëring op korte termijn waarbij Consument de beschikking zou krijgen over drie stoelen zodat hij tijdens vlucht wat onderuitgezakt zou kunnen zitten. Consument heeft voor dat laatste gekozen. Uit het voorgaande volgt dat F in overleg met Consument de mogelijkheden heeft onderzocht om Consument op een redelijke termijn vanuit B naar huis te brengen, waarna gelet op de uitdrukkelijke wens van Consument zo spoedig mogelijk naar huis vervoerd te worden uiteindelijk door Consument is gekozen voor het vervoer per directe chartervlucht. Dat dit voor Consument pijnlijk en oncomfortabel is geweest is tussen partijen niet in geschil. Dat een dergelijk vervoer medisch onverantwoord was, zoals Consument stelt is echter niet gebleken. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat F ook ter zake van de uiteindelijke keuze voor de wijze van vervoer geen verwijt kan worden gemaakt.
5.7. Tot slot stelt Consument dat F zich onvoldoende heeft ingespannen om de repatriëring zo goed mogelijk te laten verlopen. Aangeslotene heeft dit gemotiveerd betwist en gesteld dat F slechts kon controleren of de vliegtuigmaatschappij haar verzoek tot reservering van drie vliegtuigstoelen op een rij en haar aanvraag voor een rolstoel met beensteun had ontvangen en goedgekeurd. Direct contact tussen F en het cabinepersoneel was volgens Aangeslotene niet mogelijk. Daarnaast heeft Aangeslotene gesteld dat F Consument zowel telefonisch als bij fax-emailbericht ter zake van de repatriëring heeft geïnstrueerd, dit om ervoor te zorgen dat een en ander goed zou verlopen. De Commissie stelt vast dat Consument hier alleen tegenin brengt dat F met de vliegtuigmaatschappij contact had moeten opnemen om er zeker van te zijn dat het cabinepersoneel van de repatriëring op hoogte was. De Commissie is van oordeel dat Consument het verweer van Aangeslotene daarmee onvoldoende heeft weersproken. Daarbij is met name van doorslaggevend belang dat F bij de vluchtreservering een opgave heeft verstrekt van de medische beperkingen van Consument en hem vervolgens per faxbericht van 20 september 2010 uitdrukkelijk erop heeft gewezen dat de luchtvaartmaatschappij zou zorgdragen voor assistentie met de rolstoel en dat Consument zich daarvoor bij de incheckbalie diende te melden en dat hij de bemanning aan boord eraan diende te herinneren dat hij deze assistentie ook in D nodig had. Aldus heeft F zich voldoende ingespannen om te zorgen dat de vervoersmaatschappij en het cabinepersoneel ervan op de hoogte zouden (kunnen) zijn dat en welke assistentie Consument nodig zou hebben. Dat een en ander vervolgens door de vervoersmaatschappij niet goed is doorgegeven en/of uitgevoerd kan F niet worden verweten. Ten aanzien van de klacht dat ten onrechte drie stoelen op de eerste rij waren gereserveerd geldt dat ook hier Consument erop is gewezen een en ander vooraf bij het inchecken te melden. Wat F op dat punt meer had moeten en kunnen doen is niet helemaal

duidelijk. Overigens is de omstandigheid dat de armleuningen op de eerste rij niet omhoog konden uiteindelijk niet zozeer het probleem geweest. Voor Consument is immers ruimte gevonden op een rij waar de leuningen wel omhoog konden, maar ook daar kon hij niet goed zitten.

5.8. Uit het vorenstaande volgt dat niet is komen vast te staan dat F toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van een op haar rustende zorgplicht, laat staan dat zij onrechtmatig zou hebben gehandeld. De op die grond jegens Aangeslotene ingestelde vorderingen zullen dan ook worden afgewezen.

Rechtsbijstandverzekering

5.9. Ten aanzien het standpunt van Consument, dat Aangeslotene niet tot het standpunt heeft kunnen komen dat er geen redelijke kans van slagen bestaat ten aanzien van de haalbaarheid van de vordering tegen F, overweegt de Commissie als volgt. In artikel 21 van de verzekeringsvoorwaarden is de geschillenregeling opgenomen. Daarin is kort gezegd bepaald dat de verzekerde, indien hij het oneens blijft met het oordeel van Aangeslotene over de haalbaarheid of de wijze van behandeling, een verzoek kan doen om het verschil van mening voor te leggen aan een Nederlandse 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 stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat Aangeslotene Consument op de geschillenregeling heeft gewezen. Aangeslotene heeft ter zitting gesteld dat Consument desondanks geen beroep op de geschillenregeling heeft gedaan. Consument heeft dit niet gemotiveerd weersproken. De gevolgen hiervan dienen naar het oordeel van de Commissie voor rekening van Consument te komen.

5.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat ook de vordering van Consument, dat Aangeslotene het verzoek om rechtsbijstand alsnog in behandeling neemt en het dossier overdraagt aan een door hem aan te wijzen advocaat, dient te 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 stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

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.