Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0586 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: FDC/Lancyr Groep B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de ondervolmacht
Datum uitspraak	: 16 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De commissie acht de klacht ongegrond. De consument is er niet in geslaagd om aan te tonen dat de ondervolmacht een toezegging voor wat betreft de dekking voor het geschil met de curator heeft gedaan. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 16 juni 2021 behandeld op een hoorzitting. Aan de hoorzitting nam de consument deel via de telefoon. De ondervolmacht was aanwezig.

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

2. Klacht

De consument heeft naar aanleiding van een geschil met de curator van zijn zoon op 22 augustus 2020 telefonisch contact opgenomen met de juridische helpdesk van de ondervolmacht en heeft om rechtsbijstand verzocht voor dit geschil. De consument stelt zich op het standpunt dat de medewerker van de ondervolmacht tijdens dit gesprek dekking heeft toegezegd voor het geschil met de curator. Ook zou de medewerker van de ondervolmacht hebben aangegeven dat hij nog met een collega zou bespreken of er dekking was en als dat niet het geval was, zou de medewerker dit op 24 augustus 2020 aan de consument laten weten. Op 10 november 2020 heeft de consument de concept-dagvaarding van de curator doorgestuurd naar de ondervolmacht. De ondervolmacht heeft vervolgens de zaak aangemeld bij de uitvoerder van de verzekering. De uitvoerder van de verzekering heeft dekking voor het geschil afgewezen. De consument stelt dat sprake is van een toezegging van de ondervolmacht. De ondervolmacht betwist dit.

3. Beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consument ongegrond is. De consument is er niet in geslaagd om aan te tonen dat de ondervolmacht dekking voor het geschil heeft toegezegd. De vordering wordt daarom afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De vraag die centraal staat, is of de ondervolmacht een toezegging heeft mogen en kunnen doen en of zij dat ook heeft gedaan. Bij de beantwoording van deze vraag is allereerst van belang wat de positie is van de ondervolmacht. De ondervolmacht tekent namens de gevolmachtigde Het Nederlands Volmachtbedrijf en is daarmee een ondervolmacht. Een ondervolmacht mag in beginsel uitspraken doen over de dekking en mag dat dus ook in dit geval. Dan blijft over de vraag of in dit geval een toezegging is gedaan over de dekking. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat dit het geval is. De ondervolmacht heeft dit gemotiveerd betwist door te verwijzen naar een gespreksnotitie van 22 augustus 2020, waarin onder andere is vermeld dat het nog de vraag is of dit onder de dekking valt. Deze gemotiveerde betwisting brengt mee dat de bewijslast dat iets anders aan de consument is toegezegd bij de consument ligt. De consument is niet in dat bewijs geslaagd. De conclusie is dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

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.