Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-340
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van rechtsbijstand heeft overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 17 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over beëindiging rechtsbijstand en uitvoering geschillenregeling. Consument heeft geen recht op een advocaat naar keuze bij toepassing van de geschillenregeling. Uitvoerder hoeft volgens de verzekeringsvoorwaarden alleen rechtshulp te geven als er een redelijke kans is op succes. Uitvoerder is daarom niet gehouden verdere rechtsbijstand te verlenen aan Consument in het kader van het geschil over de recreatiewoning met de verkoopmakelaar, omdat de bindend adviseur in de geschillenregeling heeft geconcludeerd dat er geen redelijke kans van slagen is op succes. Gebondenheid aan het bindend advies van de bindend adviseur is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar, gelet op de inhoud van het bindend advies of de wijze van totstandkoming ervan. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden nr. RB 16 van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"**Artikel 2 Wat is verzekerd?**
1. Wij verzekeren u voor rechtshulp bij juridische problemen. Deze rechtshulp wordt verzorgd door Klaverblad Rechtsbijstand Stichting. Dit is een onafhankelijke organisatie die speciaal hiervoor is opgericht. In het vervolg noemen wij dit 'de Stichting'. […]

Artikel 5 Kans van slagen
De Stichting geeft u alleen rechtshulp als zij vindt dat er een redelijke kans is op succes. Anders legt de Stichting dat aan u uit. Daarna hoeft zij geen rechtshulp meer te geven. Bent u het hier niet mee eens, dan kunt u uw zaak laten beoordelen door een onpartijdige advocaat. U moet zich dan houden aan de regels in artikel 9.
[…]
Artikel 9 Geschillenregeling
1. In twee gevallen kunt u uw zaak op kosten van de Stichting laten beoordelen door een advocaat.
a. U vindt dat er wel een redelijke kans op succes is en de Stichting vindt van niet.
b. U bent het niet eens met de juridische aanpak van de Stichting.
2. De volgende regels gelden bij de beoordeling door een advocaat.
a. U moet schriftelijk laten weten waarom u het niet eens bent met de Stichting.
b. Wij nemen contact op met de Deken van de Orde van Advocaten in het gebied van uw woonplaats. De Deken wijst een advocaat aan in dit gebied. Deze advocaat zal de beoordeling doen.
c. De advocaat gebruikt bij zijn beoordeling alleen informatie die de Stichting al heeft en dus geen nieuwe informatie. De Stichting stemt met u af welke informatie zij aan hem geeft.
3. Als de advocaat het met u eens is, dan mag u een andere advocaat kiezen om uw zaak te behandelen. Dit moet een advocaat van een ander kantoor zijn. Verder gelden de regels van artikel 4 en 8.
4. Als de advocaat het eens is met de Stichting, dan zijn er twee mogelijkheden.
a. De advocaat vindt ook dat er geen redelijke kans op succes is. Dan stopt de Stichting de rechtshulp. U kunt dan op eigen kosten verder gaan zoals u van plan was. Als u daarmee uiteindelijk het gewenste succes heeft, dan vergoedt de Stichting uw kosten voor zover die verzekerd zijn en redelijk zijn. Als u gedeeltelijk succes heeft, dan vergoedt de Stichting de kosten naar verhouding van het succes.

Artikel 10 Belangenconflict
U mag een advocaat kiezen als er bij ons of bij de Stichting een belangenconflict is. Dat is zo in twee gevallen.
a. Als u een juridisch probleem heeft over een andere verzekering die u bij ons heeft afgesloten.
b. Als uw tegenpartij ook een rechtsbijstandverzekering bij ons heeft afgesloten en hij de Stichting al om rechtshulp heeft gevraagd.
De Stichting vertelt u wanneer er een belangenconflict is. Hoe de advocaat ingeschakeld wordt, staat in artikel 8."

2.2 Consument heeft een geschil met de verkoopmakelaar over de verkoop van een recreatiewoning in België. Consument heeft Uitvoerder in oktober 2017 verzocht om rechtsbijstand. Uitvoerder heeft de zaak, na eerst een afwijzend dekkingsstandpunt, in behandeling genomen en heeft het dossier uitbesteed aan een advocaat naar keuze van Consument, verder te noemen de Advocaat.

2.3 De Advocaat is namens Consument een procedure bij de rechtbank gestart. Nadat de rechtbank de vordering van Consument bij vonnis van 17 juli 2019 had afgewezen, heeft de Advocaat Uitvoerder verzocht toestemming te geven voor het instellen van hoger beroep voor 17 oktober 2019. Uitvoerder heeft per e-mail van 30 augustus 2019 de Advocaat bericht dat geen dekking bestaat voor hoger beroep omdat een redelijke kans op succes ontbreekt.

2.4 De Advocaat heeft gereageerd per e-mail van 4 september 2019, met daarin de volgende inhoud:

"[…] U maakt helaas exact dezelfde fout als de rechtbank heeft gemaakt in haar vonnis. De vergunning voor de serre is afgewezen om twee redenen:

1. De serre had de verkeerde omvang
2. De serre had de verkeerde kleur.

Aanvankelijk heeft [de verkoopmakelaar] enkel aangegeven dat de serre is afgewezen omdat deze de verkeerde omvang had. Op basis van die veronderstelling heeft een gesprek plaatsgevonden op 03 oktober 2017. Tijdens dat gesprek heeft [de verkoper] voorgesteld een korting te willen geven vanwege de niet-vergunde serre. De koopprijs zou vervolgens € 51.000,- bedragen. Later die dag heeft [Consument] gebeld met [mevrouw M.] en dat aanbod geaccepteerd. Op dat moment bestond dus een mondelinge koopovereenkomst ten aanzien van het gekochte. Volgens Belgisch recht is een mondelinge koopovereenkomst rechtsgeldig. Op 06 oktober 2017 wordt die mondelinge verkoop per e-mail bevestigd door de [de verkoopmakelaar]. Pas op 09 oktober 2017 ontvangt [Consument] de afgewezen vergunningsaanvraag.

Toen pas was het [Consument] duidelijk dat de serre niet alleen was afgewezen omdat deze de verkeerde omvang had, maar ook omdat deze de verkeerde kleur had. Het was voor [Consument] niet mogelijk (en ook niet wenselijk) om de koopovereenkomst te ontbinden. Die mogelijkheid was vervlogen ná 03 oktober 2017. Er was op dat moment immers een (tweede) koopovereenkomst, waarbinnen wél rekening gehouden was met de onvergunde serre. Onjuist is dus de conclusie van de rechtbank dat [Consument] de overeenkomst maar had moeten ontbinden en dat er om die reden geen schade is geleden. Het verwijt dat [Consument] jegens de [de verkoopmakelaar] maakt is dat hij zijn mededelingsplicht heeft geschonden door haar niet te informeren over de tweede afwijzingsgrond (de verkeerde kleur). Had hij dit wel gedaan dan was [Consument] de tweede koopovereenkomst niet onder die condities aangegaan.

[Consument] heeft aangegeven graag voor een second opinion te willen opteren. Zij wil voor die second opinion een eigen (vrije keuze) advocaat aanwijzen. Zij weet namelijk dat de zakenpartner van de [de verkoopmakelaar], hierna mr. L., deelneemt in het college van afgevaardigden van de Nederlandse Orde van Advocaten. Zij kan er dus niet op vertrouwen dat de deken in dezen op onafhankelijke wijze een advocaat kan aanwijzen. […] Bijgevoegd zijn enkele producties waaruit de juistheid van de stellingen van [Consument] volgt. Die producties dienen ook onderdeel te worden van de opdracht tot het verrichten van een second opinion. [Consument] wenst op voorhand een overzicht te ontvangen van de stukken die mee worden gezonden aan de advocaat die de second opinion zal verrichten."

2.5 De teamleider van Uitvoerder heeft per e-mail van 12 september 2019 de Deken van de Orde van Advocaten [provincie] verzocht een onafhankelijke scheidsman aan te wijzen die kennis heeft van het Belgisch recht.

2.6 Consument heeft per e-mail van 19 september 2019, via haar assurantiekantoor, Uitvoerder nogmaals verzocht om zelf een bindend adviseur aan te mogen wijzen, omdat volgens Consument de Deken niet onafhankelijk is vanwege de omstandigheid dat de afgevaardigde van de Deken banden zou hebben met de verkoopmakelaar. De teamleider van Uitvoerder heeft per e-mail van 20 september 2019 richting het assurantiekantoor gereageerd dat de scheidsman door de Deken wordt aangewezen en dat de Deken onafhankelijk is. Daarbij is volgens de teamleider van belang dat de scheidsman zich moet houden aan de gedragsregels advocatuur.

2.7 De Deken heeft per e-mail van 24 september 2019 Uitvoerder laten weten dat de heer (hierna) mr. G als bindend adviseur is aangewezen.

2.8 De Advocaat heeft per e-mail van 30 september 2019 Uitvoerder een link gestuurd waarmee de stukken voor de geschillenregeling konden worden gedownload. Uitvoerder heeft vervolgens de link doorgezonden naar de bindend adviseur.

Consument heeft op 8 oktober 2019 een ontbrekende productie (een e-mail van 12 oktober 2017) per e-mail naar de bindend adviseur gestuurd.

2.9 De bindend adviseur heeft op 9 oktober 2019 geconcludeerd dat er geen redelijke kans van slagen is voor het met succes instellen van hoger beroep om de verkoopmakelaar aansprakelijk te houden voor de schade:

"[De Advocaat] heeft in een e-mail van 4 september 2019 aan [Uitvoerder] nog gesteld dat [hij] dezelfde gedachtenfout maakte als de rechtbank. Daarin wordt aangegeven dat de vergunning van de serre is afgewezen vanwege twee redenen: de serre had de verkeerde omvang en de serre had de verkeerde kleur.
Aanvankelijk heeft [de verkoopmakelaar] alleen aangegeven dat de serre is afgewezen omdat deze de verkeerde omvang had. Ik heb dat inderdaad zien terugkomen. Vervolgens is dan later naar voren gekomen dat er ook sprake was van een verkeerde kleur en dit werd duidelijk op 9 september 2017.
Dat is echter niet van doorslaggevende betekenis. Duidelijk was in ieder geval dat die serre daar niet vergund was gerealiseerd en dus afgebroken moest worden. Hetgeen duidelijk blijkt uit de e-mail d.d. 6 oktober 2017 van [de verkoopmakelaar] aan [Consument]. Dat de serre dan de verkeerde kleur heeft is in feite nog maar van ondergeschikt belang.
Desondanks zet [Consument] de koop door. In de email d.d. 12 oktober 2017 aan [de verkoopmakelaar] laat [Consument] haar ongenoegen blijken over deze laatste ontwikkelingen, echter zij maakt geen aanstalten om te komen tot het afzien van de koopovereenkomst. Weliswaar is een mondelinge koopovereenkomst bindend naar Belgisch Recht, maar dat doet niet af aan de regels rondom non-conformiteit. [Consument] vraagt aan [de verkoopmakelaar] (in het slot van deze email) uitsluitend het volgende: "Ik doe een beroep op u om met uw opdrachtgever het gesprek aan te gaan over bovenstaande. Zij is wel heel erg ver gegaan om haar woning voor een veel te hoge prijs te verkopen."
Hoewel er onvrede blijkt uit deze email van 12 oktober 2017 worden er door [Consument] geen consequenties verbonden ter zake de doorgang van de koopovereenkomst of de te hanteren prijs. Uiteindelijk wordt de prijs verder niet aangepast en is de levering een feit. Ik deel overigens het ingenomen standpunt van [de Advocaat] niet waar [hij] stelt dat de koopovereenkomst niet meer kon worden ontbonden na 3 oktober 2017.
Nadat dat de koop een feit is en een en ander is afgewikkeld, richt [Consument] haar pijlen pas op [de verkoopmakelaar]. Dat is onbegrijpelijk.
Dat [de verkoopmakelaar] fouten heeft gemaakt in deze kwestie staat onomstotelijk vast. Echter, toen alle informatie boven tafel kwam heeft dat [Consument] er niet van weerhouden om de koop gewoonweg door te zetten (zonder tegenwerking). Derhalve kan er moeilijk gesproken worden van geleden schade waarvoor een ander dient op te komen. Het ontbreekt derhalve aan een causaal verband als gevolg waarvan [de verkoopmakelaar] op zou moeten komen voor de door [Consument] gestelde geleden schade."

2.10 Consument heeft op 9 oktober 2019 een e-mail naar de bindend adviseur gestuurd, met daarin de volgende inhoud:

"[…] In uw brief staan een paar feitelijke onjuistheden. U geeft aan dat de serre sowieso zou worden afgebroken. Dat is onjuist, er was een compensatie van € 5000,00 afgesproken om de serre in te korten. Dat staat ook in het dossier. Daarnaast schrijft u in uw brief dat de verkeerde kleur ontdekt werd op 9 september 2017. Dit is ook onjuist de afwijzingsgronden van de serre is pas op 9 oktober 2017 aan mij gestuurd. Zie bijlage. Op 6 oktober 2017 was dan ook helemaal nog niet bekend dat de serre ook een verkeerde kleur had. Uw conclusies zijn dan ook onjuist en hierdoor zijn verkeerde aannames ontstaan. […]"

2.11 De bindend adviseur heeft per e-mail van 10 oktober 2019 als volgt gereageerd:

"[…] U hebt gelijk over de door mij genoemde data. In mijn brief heb ik op pagina 3 onderaan gesproken van "9 september 2017", dan dient te zijn "9 oktober 2017" en verder schrijf ik op pagina 4 bovenaan "6 oktober 2017" en dat dient eveneens "9 oktober 2017" te zijn. Mijn excuses voor mijn verschrijving ten aanzien van die onderdelen. Vorenstaande doet overigens niet af aan de door mij getrokken conclusies. Voor het overige blijf ik bij het door mij ingenomen standpunt. […]"

2.12 Uitvoerder heeft naar aanleiding van het advies van de bindend adviseur per e-mail van 11 oktober 2019 Consument laten weten dat de dekking om hoger beroep in te stellen tegen het vonnis ontbreekt en dat hij de kosten van het hoger beroep niet zal vergoeden. Uitvoerder heeft dan ook geconcludeerd te zullen overgaan tot sluiting van het dossier.

2.13 Over het handelen van Uitvoerder en de ingenomen standpunten heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid. Volgens Consument heeft Uitvoerder fouten gemaakt als gevolg waarvan haar de kans is ontnomen om een hoger beroepsprocedure in te stellen tegen de verkoopmakelaar. Consument vordert € 12.920,00 aan schadevergoeding (50% van de vordering op de verkoopmakelaar), vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 30 augustus 2019.

3. Beoordeling

3.1 Consument heeft verschillende klachten verwoord die verband houden met de beoordeling van het geschil door Uitvoerder en de toepassing van de geschillenregeling. De klachten zijn naar het oordeel van de Commissie ongegrond. Zij licht dit oordeel hierna toe.

3.2 Volgens de verzekeringsvoorwaarden geeft Uitvoerder de verzekerde alleen rechtshulp als Uitvoerder vindt dat er een redelijke kans is op succes. Dit betekent dat Uitvoerder geen rechtshulp meer hoeft te geven als er geen redelijke kans op succes (meer) is.

Uitvoerder heeft in dit geval per e-mail van 30 augustus 2019 het standpunt ingenomen dat een redelijke kans op succes ontbreekt. Uitvoerder kon en mocht deze beoordeling van het dossier maken. De Commissie volgt Consument niet waar zij stelt dat Uitvoerder zijn beoordeling niet slechts had mogen baseren op het vonnis van 17 juli 2019 en de toelichting van haar Advocaat. Het is ter beoordeling van Uitvoerder welke aspecten hij voor de beoordeling belangrijk vindt. Als de verzekerde het niet eens is met de beoordeling van Uitvoerder, kan hij volgens de verzekeringsvoorwaarden de zaak laten beoordelen door een onpartijdige advocaat (de geschillenregeling). En dat is hier ook gebeurd.

3.3 In artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden (zie hiervoor onder 2.1) staat dat Uitvoerder contact opneemt met de Deken van de Orde van Advocaten in het gebied van de woonplaats van de verzekerde en dat de Deken een advocaat aanwijst in dit gebied. Uit dit artikel volgt niet dat een verzekerde per definitie recht heeft op een advocaat naar keuze.

3.4 Naar het oordeel van de Commissie voldoet de door Verzekeraar in artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling aan de vereisten van artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft) waarin wordt bepaald dat een rechtsbijstandverzekeraar een scheidsrechterlijke procedure of een andere procedure die met een scheidsrechterlijke procedure vergelijkbare garanties inzake objectiviteit biedt, in de verzekeringsvoorwaarden moet opnemen. De Commissie gaat ervan uit dat de Deken als onafhankelijk kan worden beschouwd en dat de Deken juist in staat is een deskundige, onafhankelijke advocaat als scheidsrechter aan te wijzen. Vergelijk de uitspraken van Raad van Toezicht Verzekeringen van 3 januari 2005, nr. 2005/002 Rbs en Geschillencommissie van 12 november 2019, nr. 2019-908. Volgens Consument neemt de zakenpartner van [de verkoopmakelaar] deel in het college van afgevaardigden van de Nederlandse Orde van Advocaten met als gevolg dat Consument er niet op kan vertrouwen dat de Deken in dezen op onafhankelijke wijze een advocaat kan aanwijzen. Welke connecties er in dezen spelen, is niet duidelijk. Hoe dan ook, het is de Commissie echter niet gebleken dat de Deken daardoor niet onafhankelijk zou zijn. Van belang is dat de Deken een advocaat heeft aangewezen van wie niet is gebleken dat hij vooringenomen is of waarbij sprake is van een tegenstrijdig belang. Bovendien heeft de advocaat die door de Deken als scheidsman wordt aangewezen, zich te houden aan de gedragsregels van de advocatuur.

3.5 Voor zover Consument heeft bedoeld dat zij op grond van artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden en artikel 4:67 Wft recht heeft op een advocaat naar keuze bij de geschillenregeling, kan de Commissie haar daar niet in volgen. Het recht op vrije advocaatkeuze in artikel 4:67 Wft en het recht op de geschillenregeling in artikel 4:68 Wft zijn gescheiden regelingen. Volgens artikel 4:67 lid 1 Wft heeft de verzekerde recht op een advocaat naar keuze als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure of als sprake is van een belangenconflict.

Het belangenconflict doet zich voor (zie hiervoor onder 2.1) als de rechtsbijstand-verzekeraar ook de belangen behartigt van de wederpartij van de verzekerde. De verzekerde heeft dan recht op een advocaat naar keuze. Van geen van beide situaties is in het onderhavige geval sprake.

3.6 Consument klaagt er ook over dat zij door het handelen van Uitvoerder niet tijdig heeft kunnen klagen bij het klachtenbureau van Uitvoerder over het standpunt dat de Deken een advocaat aanwijst. Onder verwijzing naar wat hiervoor is overwogen, had Consument geen belang hierbij; Consument heeft geen recht op een advocaat naar keuze bij toepassing van de geschillenregeling.

3.7 De Commissie begrijpt dat de klacht van Consument daarnaast de uitkomst van de geschillenregeling van 9 oktober 2019 betreft. Consument stelt dat aan de beslissing op grond van de geschillenregeling gebreken kleven en deze niet juist tot stand is gekomen. Ter beoordeling ligt vervolgens dus de vraag voor of het onaanvaardbaar is dat partijen, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, gebonden zijn aan de beslissing van de advocaat in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. In het hiernavolgende licht de Commissie dit oordeel toe.

3.8 De beslissing die voortvloeit uit de geschillenregeling heeft het karakter van een vaststellingsovereenkomst (zie artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW)), omdat het advies van de bindend adviseur is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen Consument en Uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. 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 komt tot uitdrukking in artikel 7:904 BW. Zie in dit kader het arrest van de Hoge Raad van 12 september 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2427 (Confood/Zürich), te raadplegen op www.rechtspraak.nl. In dit arrest is bepaald dat voor het oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat partijen aan de beslissing worden gebonden, is vereist dat sprake is van ernstige gebreken in deze beslissing. Deze toetsing heeft een marginaal karakter; dit houdt in dat de toetsing een beperkte reikwijdte heeft. Daarbij is het aan Consument om gemotiveerd te stellen en, bij voldoende betwisting, te bewijzen dat sprake is van een dergelijke situatie.

3.9 Op basis van de informatie in het dossier is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van ernstige gebreken. Consument, die werd bijgestaan door haar Advocaat, heeft de gelegenheid gekregen de stukken aan te leveren voor de beoordeling van de bindend adviseur.

Uit het bindend advies kan worden afgeleid dat voorafgaand aan het bindend advies een telefoongesprek op 8 oktober 2019 heeft plaatsgevonden tussen Consument en de bindend adviseur. Het is aannemelijk dat het geschil met de verkoopmakelaar tijdens dat gesprek aan de orde is geweest. Uit het bindend advies blijkt verder dat in het telefoongesprek is besproken welke stukken onderdeel uitmaakten van het procesdossier en dat nog een e-mail van 12 oktober 2017 ontbrak. Het is aannemelijk dat, in het geval nog meer relevante stukken ontbraken, dit in het telefoongesprek ter sprake was gekomen. Verder kan op grond van het bindend advies worden aangenomen dat de bindend adviseur, na de ontvangst van voormelde e-mail, het dossier compleet vond en dat hij tot een volledige beoordeling kon komen. De Commissie vindt het verder van belang dat de bindend adviseur inhoudelijk heeft gereageerd op de bezwaren van Consument naar aanleiding van het bindend advies. Dat het standpunt van de bindend adviseur ongewijzigd is gebleven en dat Consument van mening blijft verschillen over de beoordeling van de bindend adviseur, maakt niet dat de inhoud van het bindend advies of de totstandkoming ervan onredelijk is. De Commissie komt, gezien het voorgaande, tot de conclusie dat gebondenheid aan het bindend advies naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is, gelet op de inhoud van het bindend advies of de wijze van totstandkoming ervan.

3.10 De stelling van Consument dat Uitvoerder niet volgens artikel 9 lid 1 onder c van de verzekeringsvoorwaarden – geciteerd onder 2.1 – heeft gehandeld doordat Uitvoerder haar niet vooraf heeft laten weten welke informatie naar de bindend adviseur is gestuurd, maakt dit niet anders. Evenmin leidt de stelling van Consument, dat Uitvoerder de e-mail van de Advocaat van 4 september 2019 met de vijf bijlagen niet heeft overgelegd aan de bindend adviseur, tot een andere conclusie. Uit het bindend advies blijkt namelijk dat de bindend adviseur voormelde e-mail in zijn beoordeling heeft betrokken. Dat de bindend adviseur echter een andere mening heeft dan de Advocaat, maakt het advies niet onaanvaardbaar. Vast staat bovendien dat de bindend adviseur de beschikking had over alle processtukken, waaronder de dagvaarding met producties van Consument, en dus ook over twee van de vijf bijlagen. Het is aannemelijk dat de bindend adviseur alle relevante informatie had om de zaak te beoordelen op een redelijke kans op succes. De Commissie vindt het ook niet aannemelijk dat de andere drie bijlagen, indien en voor zover deze niet zijn overgelegd aan de bindend adviseur, tot een ander oordeel hadden moeten leiden. De Commissie gaat ervan uit dat de bijlagen dan waren ingebracht in de procedure bij de rechtbank. Daarbij komt dat de bijlagen bedoeld waren ter onderbouwing van de zienswijze van de Advocaat en de bindend adviseur die zienswijze al betrokken had in zijn advies.

3.11 Ook de stelling van Consument dat Uitvoerder, naast de processtukken, correspondentie over de onderhandelingen met de verkoopmakelaar zonder afstemming met Consument naar de bindend adviseur heeft gestuurd, leidt op zichzelf niet tot de conclusie dat het bindend advies naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Volgens de verzekeringsvoorwaarden stemt Uitvoerder weliswaar met de verzekerde af welke informatie hij aan de bindend adviseur geeft, maar volgens de verzekerings-voorwaarden gebruikt de bindend adviseur bij zijn beoordeling alleen informatie die Uitvoerder al heeft. Het is aannemelijk dat bedoelde correspondentie eveneens onderdeel uitmaakte van het dossier op basis waarvan Uitvoerder het standpunt heeft ingenomen over het ontbreken van een redelijke kans op succes. Omdat de bindend adviseur dat standpunt van Uitvoerder in de geschillenregeling moet toetsen, is aannemelijk dat de bindend adviseur de onderliggende correspondentie ook ontvangt.

3.12 Ten aanzien van de klacht van Consument over de wijze waarop Uitvoerder het dossier heeft behandeld, zoals over het verzoek om een andere behandelaar binnen Uitvoerder, overweegt de Commissie het volgende. De Commissie kan Consument volgen waar zij stelt dat Uitvoerder de beoordeling over de redelijkheid van de kans op succes voortvarend moet maken en dat dit niet is gebeurd. De Advocaat heeft op 31 juli 2019 het vonnis naar Uitvoerder gestuurd. Uitvoerder heeft op 30 augustus 2019 zijn haalbaarheidsoordeel gegeven. Uitvoerder had mogelijk wat eerder een haalbaarheidsoordeel kunnen geven, maar de driemaandentermijn van hoger beroep is daardoor niet in gevaar gekomen. Het handelen van Uitvoerder is niet voldoende om de klacht van Consument gegrond te verklaren en haar vordering toe te wijzen.

3.13 Uit het voorgaande volgt dat de klachten van Consument ongegrond is en haar vordering moet worden afgewezen.

4. 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.