Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-177
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG Rechtsbijstand (Leusden), gevestigd te Leusden, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 26 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert van Uitvoerder dat deze op schrift zet wat telefonisch aan Consument is meegedeeld door een medewerker van Uitvoerder. De klacht ziet niet op een Financiële dienst zoals bedoeld in het Reglement; overigens is de gestelde toezegging van integrale weergave van het gesprek niet aannemelijk en is een redelijk belang bij deze vordering niet aanwezig; de klacht is niet behandelbaar.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- aanvullende stukken van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandsverzekering bij ABN AMRO Schadeverzekering N.V., verder te noemen de Verzekering. Deze wordt uitgevoerd door Uitvoerder. Op de Verzekering zijn van toepassing de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering ABN AMRO Schadeverzekering N.V.

2.2 Consument heeft op 7 augustus 2019 telefonisch contact gehad met een medewerker van Uitvoerder.

Schriftelijk heeft de medewerker bevestigd dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Zij begint haar e-mailbericht met: "*Hierbij bevestig ik kort ons uitgebreide telefoongesprek van zojuist.*". Naar aanleiding van het gesprek en de schriftelijke bevestiging daarvan heeft Consument een klacht ingediend bij Uitvoerder. Uitvoeder heeft Consument doorverwezen naar Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

Consument vordert dat de medewerker van Uitvoerder die hij tijdens het telefoongesprek heeft gesproken, haar uitspraken bevestigt. Verder vordert hij dat Uitvoerder een schriftelijke bevestiging stuurt van de mededeling dat na de uitspraak van een geschillencommissie geen juridische hulp geleverd hoeft te worden en dat het feit dat deze zaak niet haalbaar lijkt, al voldoende grond is om geen juridische hulp te bieden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De medewerker van Uitvoerder heeft per telefoon beloofd dat zij schriftelijk het telefoongesprek zou bevestigen aan Consument. Uitvoerder weigert op schrift te zetten wat telefonisch is meegedeeld aan Consument en komt daarmee zijn belofte niet na.
- Door het bericht waarin de medewerker schrijft dat het e-mailbericht een bevestiging is van hetgeen is besproken, wordt de indruk gewekt dat tijdens het gesprek datgene is besproken wat door middel van het bericht wordt bevestigd. Consument meent dat dit beeld bewust wordt gewekt terwijl de bevestiging geen weergave is van wat besproken is tijdens het gesprek. Met het versturen van dit e-mailbericht komt de medewerker van Uitvoerder volgens Consument de gemaakte afspraak niet na.

Verweer Uitvoerder

3.2 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken.
Over de inhoud van het geschil heeft Uitvoerder, samengevat, het volgende opgemerkt. De afspraak waarop verzekerde zich beroept is Uitvoerder onbekend. Uitvoerder heeft Consument bij herhaling bevestigd dat ook na het bindend advies op basis van de polis dekking bestaat voor de verdere behandeling van het geschil met zijn energieleverancier. De juridische vraag is of het vorderen van vernietiging van het bindend advies een redelijke kans van slagen zou maken. Uitvoerder was van oordeel dat dit niet het geval was. Vervolgens heeft Uitvoerder Consument meer malen uitdrukkelijk gewezen op de mogelijkheid om een beroep te doen op de geschillen-regeling indien hij het met het standpunt van Uitvoerder oneens is.

Consument heeft geen beroep gedaan op de geschillenregeling maar heeft gekozen voor de weg naar het klachtenbureau en uiteindelijk naar het Kifid. Uitvoerder heeft Consument tevergeefs de juiste weg gewezen. Uitvoerder is zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst volledig nagekomen. Voor zover van belang zal de Commissie bij de beoordeling op het inhoudelijk verweer ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat zij om verschillende redenen de klacht die thans voorligt niet kan behandelen.

4.2 In de eerste plaats is deze klacht niet behandelbaar op grond van artikel 60 in verbinding met artikel 1 van het Reglement. Daaruit blijkt dat een klacht moet gaan over een financiële dienst. De vordering van Consument om Uitvoerder te verplichten een volgens hem toegezegde weergave van een telefoongesprek te geven kan onmogelijk als een financiële dienst worden gezien.

4.3 In de tweede plaats kan overigens mede gelet op de betwisting door Uitvoerder niet worden vastgesteld dat in het telefoongesprek met bedoelde medewerker bindende afspraken over schriftelijke bevestiging van de volledige inhoud van het telefoongesprek zijn gemaakt. Het ligt overigens niet voor de hand dat de inhoud van de door medewerkers gevoerde telefoongesprekken nadien door Uitvoerder op schrift wordt gesteld. Dat is noch op grond van de wet noch op grond van de Voorwaarden afdwingbaar. Verder zou het ook praktisch niet haalbaar zijn om na elk telefoongesprek, waaruit blijkt dat een beroep op Uitvoerder niet of althans nog niet van toepassing is, de inhoud hiervan steeds op schrift te stellen. Mogelijk heeft Consument dat wel aangenomen. De toezegging zoals Consument die heeft opgevat, is overigens gewoonweg niet komen vast te staan. Consument heeft zijn indruk van de gewekte suggestie niet nader onderbouwd of met feiten gestaafd.

4.4 In de derde plaats ontgaat het de Commissie overigens ook welk redelijk belang Consument zou hebben bij een integrale bevestiging van het gesprek, ook al zou deze zijn toegezegd. Consument heeft daarover niets meer gesteld dan dat dit nu eenmaal was afgesproken. Dat is onvoldoende. Ook een redelijk belang is dus niet komen vast te staan.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de vordering niet behandelbaar.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.