

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-134 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Uitvoerder  
Datum uitspraak : 20 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Rechtsbijstand. Uitvoering. De Commissie oordeelt dat Uitvoerder de belangen van Consument adequaat heeft behartigd door de vinger aan de pols te houden voor wat betreft de voortgang van het onderzoek. Consument klaagt ten onrechte.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de aanvulling van Consument;
- de toelichting op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder; en
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 1 april 2015 een autoverzekering bij ABN AMRO Schadeverzekering N.V.. Onderdeel van de dekking is een 'autorechtsbijstand-verzekering'.

De uitvoering van dit onderdeel van de verzekering is uitbesteed aan Uitvoerder.

- 2.2 Op 1 februari 2016 heeft een aanrijding plaatsgehad, waarbij een ander voertuig tegen het geparkeerde voertuig van Consument is gereden. Consument heeft in verband met deze aanrijding een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering.
- 2.3 Over de wijze waarop Uitvoerder Consument heeft bijgestaan in dit geschil is bij Consument onvrede ontstaan. Consument heeft hierover in oktober 2016 een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens de procedure bij Kifid hebben partijen uiteindelijk overeenstemming bereikt. Dit is vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst van 24 januari 2018.
- 2.4 Partijen zijn overeengekomen dat (nogmaals) een schade-expert zou worden ingeschakeld en partijen zich aan het oordeel van die expert zouden conformeren. De procedure bij Kifid is daarmee geëindigd.
- 2.5 Op 29 januari 2018 heeft Uitvoerder de conceptvraag voor de deskundige aan (de gemachtigde van) Consument voorgelegd. Consument is daarmee uiteindelijk op 13 februari 2018 akkoord gegaan. Uitvoerder heeft dezelfde dag opdracht aan de expert gegeven. Na een rappel van Uitvoerder bevestigt de expert op 22 februari 2018 de opdracht.  
  
Uitvoerder doet op 5 april 2018 uit eigen beweging navraag naar de rapportage bij de expert. Op zaterdag 7 april 2018 informeert Consument bij Uitvoerder naar de stand van zaken. Op maandag 9 april 2018 informeert Uitvoerder Consument dat zij de expert gerappelleerd heeft. Diezelfde datum laat de expert aan Uitvoerder weten dat door familieomstandigheden vertraging is ontstaan. De expert maakt met Consument een afspraak voor een bezichtiging op 16 april 2018.  
  
Op 16 april 2018 bezoekt de expert Consument. Op 23 april 2018 informeert Uitvoerder bij de expert opnieuw uit eigen beweging naar het rapport. Uitvoerder stelt (de gemachtigde van) Consument hiervan in kennis en die bedankt Uitvoerder. Op 24 april 2018 laat de expert weten op korte termijn met een rapport te komen. Uiteindelijk is op 30 april 2018 het rapport gereed.
- 2.6 Consument uit bij Uitvoerder zijn ongenoegen over het verloop van het onderzoek en de communicatie daaromtrent door Uitvoerder. Op 23 mei 2018 dient Consument opnieuw een klacht in bij Kifid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Klacht, grondslag en vordering*

3.1 Consument klaagt dat Uitvoerder hem niet heeft geïnformeerd dat vertraging zou optreden en wat de reden van de vertraging is. De afwikkeling had volgens hem eind februari 2018 al klaar kunnen zijn, in plaats van eind april 2018. Het belang zit 'm volgens Consument hierin dat hij dan al eerder een andere verzekeraar had kunnen zoeken. Consument vraagt drie maanden premie retour en verlangt excuses van Uitvoerder.

#### *Verweer*

3.2 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie oordeelt in het hiernavolgende of Uitvoerder is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument.

4.2 De kern van de klacht van Consument is dat Uitvoerder heeft verzuimd hem te informeren over de vertraging en de reden van die vertraging.

De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder de belangen van Consument adequaat heeft behartigd door de vinger aan de pols te houden voor wat betreft de voortgang van het onderzoek. Hooguit had Uitvoerder Consument na de eerste rappel van de expert eigener beweging op de hoogte kunnen stellen van het feit dat zij gerappelleerd had. Dat zij dit niet heeft gedaan leidt evenwel niet tot de conclusie dat zij nalatig is geweest. Er zijn immers goede gronden eerst de reactie van de expert af te wachten. Overigens heeft Uitvoerder Consument terstond geïnformeerd toen hij naar de stand van zaken vroeg. Uitvoerder was daarbij – in tegenstelling tot hetgeen Consument meent – niet gehouden Consument van de reden van de vertraging (familie-omstandigheden van de expert) op de hoogte te brengen.

Toen Uitvoerder de expert opnieuw rappelleerde, nadat de expert Consument bezocht had, heeft Uitvoerder Consument daarover geïnformeerd. Ook op dat punt treft Uitvoerder geen verwijt.

De Commissie concludeert dat Uitvoerder steeds eigener beweging navraag heeft gedaan bij de expert over de vorderingen van het onderzoek. Op elke vraag van Consument heeft Uitvoerder hem steeds direct geïnformeerd. Uit het dossier blijkt dat Consument daarmee steeds op de hoogte was van de actuele stand van zaken.

Het onderzoek was, gerekend vanaf het moment van opdracht, afgerond binnen tweeënhalve maand.

4.3 Ten aanzien van de vordering merkt de Commissie op dat, zelfs als geconcludeerd zou worden dat Uitvoerder in haar informatievoorziening tekort zou zijn geschoten, dit niet automatisch tot de conclusie leidt dat Uitvoerder gehouden is Consument drie maanden premie terug te betalen, nu uit de stukken niet blijkt van enig oorzakelijk verband tussen het verweten onvoldoende informeren en de gestelde schade. In de eerste plaats staat niet vast dat het onderzoek sneller zou zijn afgerond, indien Uitvoerder Consument steeds meteen geïnformeerd zou hebben. Daarnaast behoefde Consument niet de uitkomst van het onderzoek van de expert af te wachten voor hij een nieuwe verzekering kon afsluiten. Overigens zou Consument bij een eventuele nieuwe verzekeraar ook premie hebben moeten betalen en Consument heeft niet gesteld en onderbouwd dat die premie lager zou zijn geweest dan de premie die hij voor de onderhavige verzekering betaalt of betaalde.

4.4 De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt. De klacht is ongegrond.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*In artikel 5 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-gaanbij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaanbij-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.*