

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-836
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak : 14 oktober 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Uitleg vaststellingsovereenkomst. Consument wenst dat Uitvoerder toestemming geeft om de second opinion door een arts in het buitenland te laten verrichten. Volgens Uitvoerder is het de bedoeling dat Consument zich tot een arts in Nederland wendt. De Commissie ziet in dit geval geen aanleiding om af te wijken van hetgeen in de regel plaatsvindt, namelijk het aanwijzen van een medisch deskundige in Nederland. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument.
- 1.2 Consument heeft te kennen gegeven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling. Verzekeraar is hiervan in kennis gesteld. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij ABN AMRO Schadeverzekering N.V., waarbij de uitvoering van rechtsbijstand aan Uitvoerder is overgedragen.
- 2.2 Consument heeft in januari 2016 een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan vanwege een geschil met een dermatoloog. Uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en advies van zijn medisch adviseur ingewonnen.

Volgens de medisch adviseur van Uitvoerder heeft de dermatoloog niet verwijtbaar onzorgvuldig jegens Consument gehandeld. Consument was het niet eens met de conclusie van de medisch adviseur. Daarom heeft Uitvoerder voorgesteld de kwestie aan een onafhankelijk medisch specialist voor te leggen. Deze specialist kwam tot dezelfde conclusie als de medisch deskundige van Uitvoerder.

- 2.3 Consument heeft vervolgens tegen Uitvoerder een klacht bij de Geschillencommissie ingediend. Tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie hebben partijen een regeling getroffen. In de door partijen ondertekende vaststellingsovereenkomst is afgesproken dat Uitvoerder en Consument het medisch dossier zullen voorleggen aan “een *hoogleraar dermatologie van een academisch medisch centrum naar keuze van Consument*”. Deze arts zal de vraag moeten beantwoorden of in het onderliggende geschil met de dermatoloog sprake is van “medisch verwijtbaar handelen”.
- 2.4 Consument heeft Uitvoerder voor de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst verzocht de kwestie aan een arts in het buitenland voor te leggen. Uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen en Consument gewezen op de mogelijkheid de kwestie aan een arts in Nederland voor te leggen.

De klacht en vordering

- 2.5 Consument vindt dat Uitvoerder zijn verzoek om een buitenlandse arts in te schakelen ten onrechte heeft afgewezen. In de vaststellingsovereenkomst staat namelijk niet vermeld dat het om een Nederlands academisch medisch centrum moet gaan. De tolk die Consument tijdens de zitting op 13 december 2019 bijstond heeft hem bevestigd dat het woord “Dutch” niet is genoemd. Er is geen medisch deskundige in Nederland die zich negatief zal uitlaten over een andere Nederlandse arts. Van een onafhankelijke beoordeling kan dan ook geen sprake zijn. Artsen werken wereldwijd volgens dezelfde procedures. Dat Uitvoerder het verzoek om een arts in het buitenland in te schakelen afwijst, toont aan dat Uitvoerder vreest dat een buitenlandse arts wel tot een voor Consument positief oordeel komt.

Het verweer

- 2.6 Uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 In de kern gaat het in deze zaak om de uitleg van wat Consument en Uitvoerder op 13 december 2019 in de vaststellingsovereenkomst met elkaar hebben afgesproken. In het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of met ‘een hoogleraar dermatologie van een academisch medisch centrum’ ook een arts in het buitenland wordt bedoeld.

- 3.2 Voorop staat dat voor de uitleg van de bepalingen in de vaststellingsovereenkomst bepalend is hetgeen partijen in de gegeven de omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan die bepaling mochten toekennen en voorts hetgeen zij in dat opzicht redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen.
- 3.3 Uitvoerder heeft aangevoerd dat noch uit hetgeen tijdens de zitting op 13 december 2019 is besproken noch uit de tekst van de vaststellingsovereenkomst kan worden afgeleid dat het de bedoeling van partijen is geweest om Consument de mogelijkheid te bieden zich tot een deskundige in het buitenland te wenden. Deze optie was voor Uitvoerder onbespreekbaar geweest.
- 3.4 De Commissie overweegt dat gelet op de Haviltex-maatstaf het aankomt op wat Consument in de gegeven omstandigheden heeft begrepen of redelijkerwijs mocht begrijpen. Voor een uitbreiding van de zoektocht naar een medisch deskundige in het buitenland ten opzichte van wat in de regel plaatsvindt, namelijk aanwijzen van een medisch deskundige in Nederland, biedt de tekst van de vaststellingsovereenkomst geen aanleiding. Dat in de vaststellings-overeenkomst niet met zo veel woorden staat dat het om een arts in Nederland moet gaan, betekent nog niet dat Consument dus een arts in het buitenland mag inschakelen. En partijen hebben tijdens de onderhandelingen ook niet gesproken over een arts in het buitenland. Een uitbreiding van de zoektocht naar het buitenland ligt dan niet voor de hand, temeer omdat in Nederland voldoende medische deskundigheid op het gebied van de dermatologie aanwezig is.
- 3.5 Consument heeft nog gesteld dat geen medisch deskundige in Nederland zich negatief zal uitlaten over een andere Nederlandse arts en dat het daarom de bedoeling was dat hij een arts in het buitenland mocht raadplegen. Maar Consument heeft zijn stelling niet van een onderbouwing voorzien, waardoor van enige vooringenomenheid of partijdigheid van de medisch deskundigen in Nederland niets gebleken is. Een deugdelijke onderbouwing van die stelling mocht, mede gelet op de ernst en reikwijdte ervan, van Consument worden verwacht.
- 3.6 Het bovenstaande leidt tot het conclusie dat Uitvoerder niet gehouden is de kosten te vergoeden, voor zover Consument in de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst gebruik maakt van de diensten van een arts in het buitenland. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.