

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-006
(door prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 maart 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., gevestigd te Goes,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 januari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering. Fraude bij melden schade. Registratie Incidentenregister en EVR. Consument heeft met een schadeformulier een schade gemeld bij zijn verzekeraar voor schade aan het gebouw van zijn werkgever door een aanrijding met een personenauto waar een aanhanger aan was gekoppeld. Deze toedracht was op meerdere punten onjuist en de daarna gegeven toelichtingen van Consument waren niet duidelijk en niet coherent. Consument wenst doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR. De Commissie is van oordeel dat jegens Consument een gegronde verdenking van fraude bestaat. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument bij brieven ontvangen op 1 en 15 juli 2015;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 23 september 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 De partner van Consument heeft een motorrijtuigenverzekering voor een auto van het merk Toyota bij Verzekeraar. Consument heeft eveneens een motorrijtuigenverzekering bij Verzekeraar en heeft daarnaast een zogenoemd 'Gezinspakket' gesloten waaronder een woonhuis-, inboedel-, aansprakelijkheids-, rechtsbijstands- en een doorlopende reisverzekering vallen.

2.2 Consument heeft op 31 augustus 2014 een schade gemeld veroorzaakt met de Toyota van zijn vriendin aan een vast object. In het formulier is als toedracht opgegeven: *“ik heb in het weekend de auto van mijn vriendin(ook bij jullie verzekerd onder de naam [X]) geleend omdat deze een trekhaak heeft. heb er een aanhanger van waar ik werk aan gehangen deze is met het aanrijden van de kogel afgeschoten toen ik een bocht maakte en daarbij in tegen het gebouw aan gereden met als gevolg schade aan de muur en het loopdeurtje.”* In dit formulier staat aan het slot:

“Akkoordverklaring (of ondertekening)

Als u het vakje hieronder aanvinkt, verklaart u dat u:

- Alle vragen en opgaven juist en naar waarheid heeft beantwoord;*
- Geen bijzonderheden met betrekking tot deze schade heeft verzwegen;*
- Dit schadeformulier en de eventueel nog te overleggen gegevens aan ZLM verstrekt om de omvang van de schade en het recht op schadevergoeding vast te stellen;*
- Van de inhoud van dit schadeformulier kennis heeft genomen.”*

Het formulier is door Consument ingevuld en hij heeft, door het hierboven bedoelde vakje aan te kruisen, verklaard dat hij akkoord is met de ingevulde gegevens. Op verzoek van Verzekeraar heeft de partner aanvullend nog de gegevens van de benadeelde verstrekt. Het betreft de werkgever van Consument.

2.3 Verzekeraar heeft de werkgever schriftelijk benaderd over de afhandeling van de schade. De werkgever heeft hierop bij brief van 9 september 2014 onder meer het volgende geantwoord: *“Het betreft hier het gebruik van onze auto in eigen tijd voor privé doeleinden, tevens was er een aanhanger aangekoppeld die niet van ons was. De aanhanger was ook niet voorzien van een deugdelijke remketting ons in ziens had dit anders niet kunnen gebeuren.”* Op verzoek van Verzekeraar heeft de werkgever op 17 september 2014 een inlichtingenformulier ingevuld. Bij de omschrijving van het ontstaan van de schade heeft de werkgever ingevuld: *“Medewerker heeft auto gebruikt, hier een twee-assige aanhanger aangehangen. Tijdens het weggrijden is de aanhanger losgeschoten en heeft zich in de muur geboord en de deur geramd. (...)”*

2.4 Per e-mail van 1 oktober 2014 heeft Consument een toelichting gegeven op de toedracht van de schade om misverstanden die daarover zijn ontstaan na de door de werkgever omschreven toedracht, recht te zetten. Hij schrijft, voor zover van belang:

“Op 29 juli rond 18:00 heb ik op het terrein van het bedrijf waar ik werk (geen openbare weg) buiten werktijd voor eigen gebruik een aanhanger verzet met een bedrijfswagen van [Y]. Hierbij heb ik de aanhanger aan de bedrijfswagen gekoppeld en vervolgens aangereden, echter toen ik ongeveer 10 meter verder gereden was merkte ik dat er iets mis was. Wat er vervolgens is gebeurd is dat de aanhanger van de kogel af is geschoten en vervolgens met een vaart tegen de gevel van het pand aan is gerold. (...)

(...)

De eerder verklaring over dat dit met de auto van mijn vriendin is gebeurd is niet correct. Wij zijn die dag erop met vakantie gegaan en na de vakantie ben ikzelf erg druk met mijn werk bezig geweest. Toen is dit misverstand ook gebeurd, nogmaals mijn excuses hiervoor.

(...)”

2.5 Verzekeraar heeft de partner van Consument bij brief van 10 oktober aanvullende vragen gesteld over de in eerste instantie onjuist opgegeven toedracht door Consument. Per e-mail van 21 oktober 2014 heeft Consument gereageerd:

“(...) Over het misverstand met welk voertuig het is gebeurd kan ik uitleggen, als eerste instantie was het de bedoeling dat ik het voertuig van mijn vriendin, de toyota yaris, zou gebruiken. Op dat moment bleek dat er ook een bedrijfswagen present was en daar heb ik op dat moment ook voor gekozen. Met deze auto is het ongeluk gebeurd.

Het genoemde misverstand in mijn e-mail naar jullie van 1 oktober is het feit dat mijn vriendin niet wist dat ik de bedrijfsauto heb gebruikt, ik heb dat zelf niet duidelijk gemaakt en ook niet meer gecontroleerd, vandaar alsnog mijn excuses!

De aanhanger die ik gebruikt heb is van mijn werkgever.

(...) Bij deze vindt ik het ook verstandiger dat ik het samen met mijn werkgever afwerk. Excuses voor het ongemak!”

2.6 Bij brief van 29 oktober 2014 heeft Verzekeraar aan Consument en zijn partner het vermoeden kenbaar gemaakt dat Consument heeft geprobeerd om de schade buiten de werkgever om te regelen zonder deze zelf te moeten betalen. Consument heeft hierop per e-mail van 9 november als volgt gereageerd:

“Dat u het onwaarschijnlijk vindt dat ik de aanhanger aan de yaris wilde koppelen is onterecht omdat ik in eerste instantie de enkelclassige aanhanger wilde gebruiken en deze op dat moment niet beschikbaar was.

De brief heb IK inderdaad ook ingevuld maar heb ikzelf niet goed nagekeken, dit heb ik ook duidelijk aangegeven dat ik daar nalatig in ben geweest.

Het is absoluut niet mijn bedoeling geweest om onterecht een claim in te dienen, ik heb het schadeformulier ook ingevuld omdat ik niet wist dat ik hiervoor verzekerd ben, dit wist ik niet! Nu dit allemaal duidelijk is betaal ik de schade zelf en probeer ik een regeling te treffen met mijn werkgever. (...) Ik wist niet dat de claim direct zo bindend is en wilde alleen informatie over wat wel en wat niet verzekerd KAN worden, onder geen enkel beding wilde ik de zaak “oplichten”! (...)”

2.7 Verzekeraar heeft Consument en zijn partner bij brief van 4 december 2014 meegedeeld dat Consument opzettelijk niet aan zijn schademeldings- en informatieverplichting heeft voldaan omdat, anders dan Consument verklaarde, de aanhanger niet achter de Toyota hing maar achter de auto van de werkgever van Consument. Verzekeraar heeft de motorrijtuigenverzekering van de partner per direct beëindigd en de overige verzekeringen op naam van Consument per contractvervaldatum. Verder heeft Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument en zijn partner opgenomen in het Incidentenregister van Verzekeraar en hierover het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) geïnformeerd, en de gegevens voor de duur van acht jaar laten opnemen in het Extern Verwijzingsregister.

2.8 Consument heeft hierop als volgt gereageerd:

“(...) In eerst instantie zou ik met de auto van mijn vriendin de aanhanger meenemen maar toen ik zag dat er een bedrijfsauto aanwezig was heb ik deze gebruikt.

Later heb ikzelf het schadeformulier ingevuld omdat ik niet wist of ik hiervoor verzekerd was. Het probleem is dat door alle toestand ikzelf het schadeformulier verkeerd heb ingevuld en hierdoor het voertuig van mijn vriendin heb opgegeven, een toyota yaris. Nogmaals dit is mijn fout geweest, in die tijd was het erg druk op mijn werk en heb ik hierdoor deze vergissing gemaakt (...). (...) Ik ontken absoluut niet dat dit een vergissing van mijn kant is geweest maar het is zeker niet mijn bedoeling geweest om bewust fraude te plegen! De schademelding heb ik ook ingevuld omdat ik niet wist of ik hiervoor verzekerd was.”

2.9 Verzekeraar heeft haar standpunt naar aanleiding van de klacht van Consument niet gewijzigd.

2.10 In het ten tijde van de registratie toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is, voor zover van belang, bepaald:

“2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

“5 Extern Verwijzingsregister

(...)

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert doorhaling van registratie van zijn persoonsgegevens en die van zijn partner.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument heeft geen opzettelijk onjuiste opgave van de toedracht van de schade gegeven. Hij is op 29 juli 2014 met de auto van zijn partner naar zijn werkgever gereden om daar een aanhanger te lenen. Daar bleek een bedrijfswagen beschikbaar zodat Consument van die auto gebruik heeft gemaakt. Vervolgens is schade ontstaan. Om uit te zoeken of deze schade bij Verzekeraar was verzekerd heeft hij een schademelding gedaan. Bij het invullen van het formulier heeft hij, als gevolg van drukte op zijn werk en privé, per abuis ingevuld dat hij de auto van zijn partner gebruikte. Verder heeft Consument zich ook vergist bij het vermelden van de eigenaar van de aanhangwagen. De aanhangwagen was van een collega en niet van zijn werkgever. Consument wist niet dat het invullen van een schadeformulier niet was bedoeld om uit te zoeken of een schade gedekt is. Dit realiseerde hij zich later, door de reactie van Verzekeraar. Consument heeft de schade onderling met zijn werkgever geregeld. Consument heeft zich vergist en een foute melding gedaan maar heeft daarbij geenszins de bedoeling gehad Verzekeraar te misleiden. Als eigenaar van een huis zou hij de daaraan verbonden risico's met het oog op zijn toekomst nooit nemen. Verzekeraar heeft de vergissing van Consument ten onrechte aangemerkt als opzettelijk misleiding. De daaraan verbonden consequenties voor hem en zijn vriendin zijn dus onterecht.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Verzekeraar heeft in de schriftelijke procedure meegedeeld dat de registratie van de persoonsgegevens van de partner van Consument onterecht is en dat hij deze maatregel heeft doorgehaald. Daarmee is aan de orde de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument en zijn partner in het Incidentenregister heeft mogen opnemen en de gegevens van Consument ook in het EVR mocht registreren.
- 4.2 Bij de beoordeling van deze vraag staat het volgende voorop. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR te handelen conform het hierboven genoemde Protocol. Doel van het Protocol is onder meer de continuïteit en de integriteit van de financiële sector te waarborgen waaraan registratie van gegevens een bijdrage kan leveren. Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (“opzet te misleiden”). (Zie ook: Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5.)
- 4.3 Ingevolge artikel 5.2.1. onder c van het Protocol dient de verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR het proportionaliteitsbeginsel in acht te nemen. Dat wil zeggen dat het belang van verzekeraars bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de Consument. Het is in eerste instantie aan de verzekeraar die afweging te maken. Consument die verwijdering van een registratie wenst, zal moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar. Indien komt vast te staan dat mag worden overgegaan tot registratie in het EVR, kan het proportionaliteitsbeginsel vervolgens een rol spelen bij de *duur* van de registratie. Het is ook hier aan Consument die beperking van de duur van registratie wenst, te onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen.
- 4.4 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument hem opzettelijk heeft misleid door het doen van een onjuiste schadeopgave en dat een en ander niet als een vergissing kan worden aangemerkt. Verzekeraar heeft hiertoe aangevoerd dat Consument een maand na de schadedatum de schade heeft gemeld en daarin een gedetailleerde omschrijving van de toedracht heeft gegeven. Consument heeft hier kennelijk alle tijd voor genomen. Hij heeft vermeld dat hij de auto van zijn vriendin had gebruikt en ook het kenteken van die auto ingevuld. Ook na een aanvullende vraag van Verzekeraar heeft Consument de schademelding niet gecorrigeerd. Uit de schademelding blijkt niet dat deze, anders dan Consument stelt, onder druk of in grote drukte is gedaan en evenmin blijkt dat de intentie van Consument was om erachter te komen of hij voor deze schade bij Verzekeraar verzekerd was.

Daarbij komt dat Consument heeft gemeld dat hij een een-assige aanhangwagen van zijn werkgever had gebruikt terwijl het bleek te gaan om een twee-assige aanhangwagen die niet van zijn werkgever was. Deze omstandigheden leiden tot de conclusie dat Consument heeft geprobeerd een schade te claimen op de verzekering van zijn partner terwijl die schade onder die verzekering niet is gedekt. De omstandigheid dat Consument de schade met zijn werkgever heeft afgehandeld neemt de opzettelijke intentie van Consument bij het melden van de schade niet weg. De erkenning van Consument dat de schademelding onjuist was, was een reactie op de door Verzekeraar geconstateerde onregelmatigheden, aldus Verzekeraar.

- 4.5 De Commissie overweegt als volgt. Vaststaat dat Consument een onjuiste opgave over de toedracht van de schade heeft gedaan waarvan een gevolg had kunnen zijn dat Verzekeraar overging tot het vergoeden van schade waartoe hij niet gehouden was. Hiermee is naar het oordeel van de Commissie sprake van een Incident in de zin van art. 2 van het Protocol en gelet op het doel van het Incidentenregister was opname van de gegevens van Consument in dit register terecht. Ook acht de Commissie, gelet op het hierboven onder 2.10 geciteerde artikel 2 en artikel 4 van het Protocol, de opname van de gegevens van de partner van Consument in het Incidentenregister terecht. Consument heeft op haar verzekering een claim gedaan en de onjuiste opgave door hem dient voor haar rekening en risico te komen nu zij de verzekeringnemer was.
- 4.6 Dan is aan de orde de vraag of Consument met het opgeven van een onjuiste toedracht van de schade het opzet had tot misleiding van Verzekeraar teneinde een uitkering te ontvangen waarop hij, althans zijn partner, geen recht had. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat hij op de betreffende dag van plan was om de auto van zijn vriendin en een een-assige aanhangwagen te gebruiken. Later bleek dat een auto van zijn werkgever beschikbaar was en dat hij een twee-assige aanhangwagen van een collega kon gebruiken. Bij de schademelding heeft hij ingevuld wat het oorspronkelijke plan was zonder zich daarbij te realiseren dat hij uiteindelijk een andere auto en aanhangwagen had gebruikt. Ten tijde van de melding werden zijn aandacht en energie opgeëist door drukte op zijn werk en door moeilijke omstandigheden die voortvloeiden uit zijn echtscheiding van een aantal jaar eerder. Hierdoor heeft Consument kennelijk niet zijn volledige aandacht bij de schademelding gehad. Consument heeft toegelicht dat hij in het schadeformulier het scenario heeft ingevuld zoals dat oorspronkelijk het plan zou zijn.
- 4.7 De Commissie acht de uitleg van Consument over het ontstaan van de onjuiste toedracht van de schade niet aannemelijk. Uit het schadeformulier blijkt niet dat Consument alleen wilde informeren naar de dekking van het voorval. Dit is gelet op de door hem ondertekende akkoordverklaring aan het slot van het formulier ook niet aannemelijk. Verzekeraar heeft van de juistheid van de door Consument gegeven informatie in dit formulier mogen uitgaan. Consument heeft eerst in zijn e-mail van 9 november 2014 gemeld dat hij het formulier heeft ingevuld omdat hij wilde weten of hij voor de schade verzekerd was. Verder heeft Consument bij zijn poging om het ontstane misverstand recht te zetten verschillende verklaringen gegeven over het ontstaan van dat misverstand. In zijn e-mail van 1 oktober 2014 schrijft hij: *“Deze misverstanden heb ik aan mezelf te danken omdat ik dit telefonisch uitgelegd heb aan derden en hierbij verkeerd ben begrepen.”*

In zijn e-mail van 21 oktober 2014 schrijft Consument: *“Het genoemde misverstand in mijn e-mail naar jullie van 1 oktober is het feit dat mijn vriendin niet wist dat ik de bedrijfsauto heb gebruikt, ik heb dat zelf niet duidelijk gemaakt en ook niet meer gecontroleerd, vandaar alsnog mijn excuses!”* In zijn e-mail van 9 november 2014 schrijft Consument hierover: *“De brief heb IK inderdaad ook ingevuld maar heb ikzelf niet goed nagekeken, die heb ik ook duidelijk aangegeven dat ik daar nalatig in ben geweest.* Deze toelichting van Consument op het ontstane misverstand roept alleen meer vragen op die vervolgens niet door Consument worden beantwoord. Ook ten aanzien van de gebruikte aanhanger heeft Consument niet een eenduidige verklaring gegeven. In het schadeformulier en ook in de e-mails van Consument die daarna aan Verzekeraar zijn verstuurd, heeft Consument verklaard dat de aanhanger van de werkgever was. De werkgever heeft evenwel gemeld dat de gebruikte aanhanger niet van hem was. Eerst in de procedure bij de Geschillencommissie heeft Consument gemeld dat de aanhanger van een collega van hem was en niet van de werkgever. Indien juist is de stelling van Consument dat de onjuiste informatie in het schadeformulier beruiste op een vergissing, dan had voor de hand gelegen dat Consument direct nadat bleek dat de informatie niet juist was, aan Verzekeraar een volledig en juiste verklaring opgaf over de werkelijke toedracht van de schade. Consument heeft dit niet gedaan, zijn verklaringen zijn ook daarna nog onjuist en overigens ook niet coherent. De Commissie is derhalve van oordeel dat jegens Consument een gegronde verdenking van fraude bestaat. Dit brengt mee dat Verzekeraar terecht en op juiste gronden het standpunt heeft ingenomen dat Consument heeft gehandeld met het opzet haar te misleiden. Verzekeraar is daarmee terecht overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het Extern Verwijzingsregister. Consument heeft niet aangevoerd dat en waarom hij door de registratie en de duur van die registratie disproportioneel in zijn belangen is geschaad. Het argument dat de registratie ‘serieuze gevolgen voor [zijn] financiële toekomst’ heeft, is niet nader onderbouwd. Daarbij komt dat de enkele omstandigheid dat Consument nadelige gevolgen ondervindt door de registratie niet zonder meer meebrengt dat de (duur van de) registratie niet proportioneel is.

4.8 De slotsom is dat de vordering van Consument tot het verwijderen van zijn gegevens uit het EVR zal afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.