

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-273 d.d.
1 mei 2017**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. W. Dullemond en drs. L.B. Lauwaars, leden en
mr. E.E. Ribbers, secretaries)**

Samenvatting

Spaarkasovereenkomst. AEGON SpaarBeurs. Consument klaagt in 2014 bij Aangeslotene en stelt dat Aangeslotene hem niet heeft geïnformeerd over de wezenlijke kenmerken van de spaarkasovereenkomst en het beleggingsrisico. Aangeslotene beroept zich erop dat de vorderingen van Consument tot schadevergoeding respectievelijk vernietiging van de overeenkomst wegens dwaling zijn verjaard. De Commissie stelt vast dat Consument de spaarkasovereenkomst in 2007 heeft afgekocht na ontvangst van informatie van Aangeslotene over productverbeteringen en negatieve publiciteit in de media over beleggingsverzekeringen. Vanaf de afkoop rustte er op Consument een onderzoeksplicht. Nu van tussentijdse stuiting van de verjaring niet is gebleken zijn de vorderingen verjaard. Het beroep van Aangeslotene op verjaring wordt toegewezen. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

Consument,

en

AEGON Spaarkas N.V, gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen: Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het op 18 november 2014 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het e-mailbericht van 28 augustus 2015 namens Consument;
- het e-mailbericht van 15 oktober 2015 namens Consument met het Informatieformulier beleggingsverzekering;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting overhandigde pleitnota namens Consument;
- de ter zitting overhandigde urenverantwoording van de werkzaamheden van de gemachtigde van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument heeft in 1995 door de advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon (“ATP”) een spaarkasovereenkomst, een zogenoemde AEGON SpaarBeurs (hierna: de “Spaarkas”) op beleggingsbasis met overlijdensrisicodekking op zijn leven gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. De ingangsdatum was 1 april 1995, de einddatum 1 april 2015. Het bedrag dat beschikbaar zou komen bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum was afhankelijk van de waarde van de beleggingen. In geval van overlijden van de verzekerde voor de einddatum was een gegarandeerd bedrag verzekerd. Als inleg per maand wordt €68,07 (HFL. 150,-) genoemd. Tevens is in 1999 een bedrag van €5.672,25 betaald.
- 3.2 In het aanvraagformulier AEGON SpaarBeurs wordt gekozen voor 100% belegging in het AEGON Mix Fund. Het aanvraagformulier bevat de volgende alinea:
Opzegtermijn
U heeft het recht om zonder kosten binnen 4 weken na dagtekening van de overeenkomst deze schriftelijk op te zeggen. AEGON stort dan uw inleg retour op uw bank- of girorekening.”
- 3.3 In de brochure “AEGON SpaarBeurs”(hierna: de “brochure”) staat onder meer het volgende:
“(....)
AEGON SpaarBeurs. Belastingvrij sparen met een optimaal rendement
Wellicht kent u het principe van belastingvrij sparen. Het komt er in het kort op neer dat u een spaarovereenkomst aangaat voor een periode van minimaal 15 jaar. Gedurende deze periode spaart u maandelijks een bepaald bedrag. Dat bedrag wordt belegd en komt op de einddatum belastingvrij tot uitkering. Maar waarin wordt uw geld eigenlijk al die jaren belegd? En met welk risico en rendement? Bij AEGON SpaarBeurs houdt u er zelf kijk op en grip op. Zodat u zelf invloed heeft op het realiseren van een optimaal rendement.
- U bepaalt waarin uw spaargeld wordt belegd**
AEGON SpaarBeurs is een manier van belastingvrij sparen waarbij u weet waar uw geld blijft. U kunt kiezen uit drie AEGON Beleggingsfondsen, die worden beheerd door top-experts.
(....)
Het interessante van AEGON SpaarBeurs is, dat u in overleg met uw verzekeringsadviseur tussentijds van het ene beleggingsfonds naar het andere kunt overstappen.
(....)
- In de brochure worden (onder meer) voor het Mix Fund eindresultaten bij rendementen van 6%, 7% en 8% gegeven uitgaande van een spaarinleg van f. 100,- per maand. Vermeld wordt dat het gaat om netto-prognoses en netto-rendementspercentages. In het Colofon van de brochure staat hierover onder meer het volgende:

“De in deze brochure genoemde produktrendementen (netto-rendementspercentages) betreffen de over de inleg behaalde rendementen en zijn gebaseerd op het uitgangspunt dat een 30 jarige man gedurende 20 jaar iedere maand f 150,- stort in het AEGON SpaarBeurs-product.

(...)

De produktrendementen zijn de netto-rendementen voor de cliënt na aftrek van alle kosten. (...)

De historische rendementen vormen geen garantie voor de toekomst en aan eventuele prognoses kunnen geen rechten worden ontleend. De beleggingsresultaten kunnen fluctueren.

(...)

3.4 In het op 16 maart 1995 gedateerde certificaat staat onder meer het volgende:

“(...)

7. Het eerste administratieloon bij termijninleg bedraagt 5% over de totale inleg, waarbij maximaal 30 inlegjaren in aanmerking worden genomen. In geval van verhoging van de termijninleg is dit van overeenkomstige toepassing. Het eerste administratieloon wordt vanaf de ingangsdatum resp. de verhogingsdatum in vijf jaar verrekend (zie ook artikel 9.2 van de Algemene Voorwaarden). Het eerste administratieloon bij incidentele inleg bedraagt 6% van deze inleg: 1% wordt ineens en 5% wordt vanaf de stortingsdatum in vijf jaar verrekend. Het doorlopende administratieloon is 0,045% per maand over de waarde van het aandeel van de spaarder in de beleggingskas. De verrekening vindt plaats aan het einde van de betreffende maand.

3.5 In de op de Spaarkas toepasselijke Algemene Voorwaarden van AEGON Spaarkasovereenkomst nr AI (hierna: de “AV”) staat onder meer het volgende:

“1. Definities

(...)

- j spaarstorting: het gedeelte van de door de spaarder verschuldigde inleg dat is bestemd voor de uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum en voor vergoeding van het administratieloon.

(...)

3. Overlijdensdekking en administratieloon

3.1. De bruto premie voor de overlijdensuitkering en het administratieloon worden de spaarder in rekening gebracht.

Het administratieloon bestaat uit:

- a. het eerste administratieloon: de vergoeding voor de kosten die gemoeid zijn met het opmaken en in administratie nemen van de overeenkomst;
- b. het doorlopende administratieloon: de vergoeding voor de kosten die gemoeid zijn met het beheren van de overeenkomst.

Het administratieloon wordt in het certificaat nader gespecificeerd.

3.2. De onder 3.1 genoemde bruto premie wordt verhaald op de inleg; wordt er niet meer ingelegd of te weinig om deze bruto premie te kunnen verhalen, dan wordt zij geheel of gedeeltelijk (mede) verhaald op het aandeel in de beleggingskas (zie onder 8.1). Is ook dit verhaal niet (geheel) mogelijk dan vervalt de gehele spaarkasovereenkomst van rechtswege.

(...)

8. Deelname aan de beleggingskas

(...)

8.3. Alle kosten voortvloeiend uit het beleggen der gelden komen ten laste van de gezamenlijke aandelen van de spaarders, naar rato van hun aandeel.

(...)”

- 3.6 In oktober 2005 heeft Aangeslotene Consument bij brief meegedeeld dat zij een aantal verbeteringen in de voorwaarden van de Spaarkas heeft doorgevoerd. Zo wordt de bruto overlijdensrisicopremie gemaximeerd op 17% van de inleg en wordt de rente van 10% over het nog onbetaalde deel van het eerste administratieloon met terugwerkende kracht afgeschaft. Bij de brief is een brochure “Wegwijzer AEGON SpaarBeurs” (de “Wegwijzer”) gevoegd waarin de werking van de Spaarkas worden uiteengezet en waarin wordt toegelicht welke kosten daarbij in rekening worden gebracht en hoe hoog die kosten zijn.
- 3.7 De Spaarkas is per 27 september 2007 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg €28.795,05. In totaal heeft Consument € 26.125,31 betaald.
- 3.8 In november 2013 heeft Aangeslotene Consument geschreven dat hij uit hoofde van de compensatieregeling recht had op een bedrag van €2.233,-.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van een bedrag van €17.940,78. Consument heeft dit bedrag berekend door uit te gaan van zijn totale inleg verhoogd met wettelijke rente en verminderd met de laatste bekende opgebouwde waarde en eventueel reeds uitgekeerde compensatie. Hiernaast dient Aangeslotene te worden gehouden tot het betalen van 20% van €17.940,78, zijnde € 3.588,16 ter voldoening van de door de adviseur van Consument in het kader van de klachtprocedure gemaakte kosten.
- 4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Er is sprake van dwaling bij Consument over het karakter van de Spaarkas en de hoge kosten ervan. Verder is Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen c.q. heeft jegens Consument onrechtmatig gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Spaarkas onjuiste en onvolledige informatie over de in te houden kosten en de risico's te verschaffen. In dit kader voert Consument het volgende aan:
- Consument heeft tijdig aan zijn klachtplicht voldaan. Pas na contact in 2014 met een deskundige (de gemachtigde van Consument) is hem duidelijk geworden dat er veel met het product en de voorlichting daarover mis was. De gemachtigde heeft daarop bij brief van 24 april 2014 namens Consument geklaagd;
 - Consument heeft nooit een offerte ontvangen. Verder is het aanvraagformulier niet door Consument ingevuld en ook niet door hem getekend. De ontvangst van het certificaat kan hij zich niet herinneren.
 - Aangeslotene heeft een ingewikkeld beleggingsproduct in de markt gezet en dit voorgesteld als een simpel spaarproduct (“Spaarbeurs”). In reclame-uitingen werd gewezen op de hoge opbrengsten, over beleggen en de risico's ervan werd niet gesproken;
 - in de offerte en de polis is onvoldoende informatie gegeven over de beleggingsrisico's. Ook is Consument niet geïnformeerd over de wezenlijke kenmerken van een spaarkasovereenkomst, de kosten en de betekenis van fondsbeleggen;
 - Consument is in de precontractuele niet gewaarschuwd voor de gevolgen van tegenvallende beleggingsresultaten voor zijn doelstelling met het product.

Aangeslotene heeft ook niet gevraagd naar die doelstelling. Verder zijn mogelijkheden als fondswijziging, risicospreiding, etc in een (te) laat stadium aan Consument voorgelegd en op een passieve wijze;

- in alle uitingen is slechts gesproken over netto rendementen. Het verschil met bruto rendementen en de gevolgen van het in rekening brengen van de kosten en overlijdensrisicopremie (“OVR-premie”) voor het te bereiken eindkapitaal is nooit duidelijk gemaakt zodat Consument niet wist dat hij om de gepresenteerde voorbeeldkapitalen te halen een veel hoger (bruto) rendement moest behalen;
- Aangeslotene heeft Consument niet gewaarschuwd voor het vervallen van de garantie toen hij naar een ander beleggingsfonds switchte;
- pas in 2008 (overzicht over 2007) werd voor het eerst duidelijk welke kosten en OVR-premie op de betaalde inleg in mindering werden gebracht en dat de Total Expense Ratio (“TER”) niet in het waardeoverzicht werd vermeld;
- Aangeslotene hanteerde een verschillende provisie voor kleinere respectievelijk grotere tussenpersonen. Consument heeft hierdoor nadeel geleden omdat bij vergelijkbare verzekeringen van elkaar verschillende bedragen voor provisie werden onttrokken;
- de in de betaalde inleg begrepen OVR-premie was te hoog vastgesteld en heeft daardoor een onnodige nadelige invloed op de beleggingsresultaten gehad. Consument is ook nooit geïnformeerd over of gewaarschuwd voor het hefboom- en inteereffect;
- de uit hoofde van de compensatieregeling van Aangeslotene toegekende compensatie is geen redelijke compensatie.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- a. Uit de uitspraak HvJ blijkt dat het stellen van aanvullende informatieverplichtingen alleen mogelijk is indien en voorzover (i) de rechtsgrondslag die de lidstaat kiest om de aanvullende informatie verplicht te stellen, de verzekeraar in staat moet stellen om met een voldoende mate van voorspelbaarheid vast te stellen welke informatie zij moet verstrekken, (ii) de aanvullende informatie noodzakelijk is voor een goed begrip door de verzekeringnemer van de wezenlijke bestanddelen van de verbintenis en (iii) de aanvullende informatie duidelijk en nauwkeurig is, en daarmee ook voldoende rechtszekerheid waarborgt c.q. voorspelbaar is. Uit de uitspraak volgt bovendien dat de informatieverplichting moet worden gezien naar de destijds geldende maatstaven. Die zijn in het onderhavige geval neergelegd in de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (“Riav 1994”). Door te voldoen aan de Riav 1994 heeft Aangeslotene alle informatie verstrekt die noodzakelijk is voor een goed begrip van de wezenlijke bestanddelen van de Spaarkas. In de uitspraken CvB stelt de CvB strengere eisen aan de informatieverstrekking dan het HvJ. Deze eisen voldoen niet aan de in de uitspraak HvJ gestelde voorwaarden.
- b. Consument heeft niet tijdig geklaagd in de zin van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (“BW”) en dient daarom niet-ontvankelijk te worden verklaard. Consument is bij aanvang volledig op de hoogte gesteld van alle relevante informatie inclusief de risico’s. Gedurende de looptijd van de Verzekering heeft Consument in oktober 2005 de Wegwijzer en waardeoverzichten ontvangen. Consument heeft pas op 24 april 2014 voor het eerst geklaagd.

Aangeslotene heeft hierdoor nadeel geleden omdat zij anders tijdig had kunnen vaststellen of maatregelen noodzakelijk waren om eventueel ongemak of nadeel te beperken. Hiernaast stelt Aangeslotene dat de vordering tot vernietiging wegens dwaling is verjaard. Aangeslotene beroept zich hier op artikel 3:52 lid I onder c BW. Verder is volgens Aangeslotene de vordering tot schadevergoeding op grond van artikel 3:310 lid I BW verjaard.

- c. Er is geen sprake van dwaling aan de zijde van Consument. Verder zijn er geen toerekenbare tekortkomingen van Aangeslotene jegens Consument en heeft zij niet onrechtmatig jegens Consument gehandeld. In dit kader voert zij het volgende aan:
- de klachten van Consument zijn niet concreet en toegesneden op zijn eigen situatie. Reeds daarom behoort hij niet-ontvankelijk te worden verklaard;
 - Consument heeft de offerte, de brochure, het aanvraagformulier, het certificaat, de AV en het document “informatie over Aegon Spaarbeurs” ontvangen. Vanaf aanvang ontving hij jaarlijks het “Jaaroverzicht Aegon Spaarkas-producten” en vanaf 2002 jaarlijks het jaaroverzicht met een opgave van de waarde per begin en ultimo van het jaar. Op grond van deze stukken is Consument volledig geïnformeerd over het karakter van de Spaarkas, de kosten daarvan en de overlijdensrisicopremie. Aan de Riav 1994 is voldaan;
 - dat Consument het certificaat niet zou hebben ontvangen acht Aangeslotene ongeloofwaardig aangezien dit tezamen met de AV is toegezonden;
 - Aangeslotene heeft Consument in de precontractuele fase aan de hand van de offerte, het certificaat en de brochure geïnformeerd over de kosten en de OVR-premie door aan te geven (i) hoe hoog de maandelijkse inleg was, (ii) wat de uitkering bij leven zou zijn bij verschillende rendementen en (iii) wat de uitkering bij voortijdig overlijden zou zijn. De voorbeeldkapitalen betroffen netto-voorbeeldkapitalen dat wil zeggen dat alle kosten en de OVR-premie daarin waren verwerkt;
 - Consument kon aan de hand van het in de precontractuele fase verstrekte informatie vaststellen welke kosten in rekening werden gebracht. Dit waren aan- en verkoopkosten van de participaties (3%), eerste administratiekosten en doorlopende administratiekosten;
 - de TER werd door de fondsbeheerder in rekening gebracht en in de koers van het fonds verwerkt waarin werd belegd;
 - Consument werd bij het sluiten van de Spaarkas geadviseerd door de ATP. Die was op de hoogte van de doelstelling van Consument. De ATP handelde onafhankelijk en zelfstandig van Aangeslotene. Op Aangeslotene rustte geen verplichting om met Consument over zijn doelstelling te spreken;
 - Aangeslotene wijst erop dat Consument reeds in 2000 van fonds is geswitcht. Zij begrijpt daarom het verwijt van Consument niet dat mogelijkheden als fondswijziging, risicospreiding, etc. pas in een laat stadium ter kennis van Consument zouden zijn gebracht;
 - in oktober 2005 is de overlijdensrisicopremie met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum gemaximeerd op 17% van de inleg. Daarnaast heeft Aangeslotene de rente van 10% over het nog te verrekenen eerste administratieloon met terugwerkende kracht afgeschaft.

Tevens heeft Aangeslotene Consument gedetailleerde informatie over de Spaarkas toegezonden in de vorm van de Wegwijzer. Aangeslotene wijst verder op haar compensatieregeling op grond waarvan de kosten en de OVR-premie tot een redelijk niveau zijn teruggebracht;

- Consument heeft zijn schade niet onderbouwd en niet aangegeven wat het causaal verband is tussen het handelen van Aangeslotene en de vermeend geleden schade. Er is door hem geen rekening gehouden met het genoten fiscale voordeel. De rekening van de adviseur van Consument komt op grond van artikel 44.11 Reglement van de Commissie slechts tot een bedrag van €452,- voor vergoeding in aanmerking. Ten slotte beroept Aangeslotene zich op eigen schuld bij Consument.

5. Beoordeling

- 5.1 Aangeslotene voert als meest vertrekken verweren aan dat de door Consument ingestelde vordering tot schadevergoeding en een eventuele vordering tot vernietiging wegens dwaling zijn verjaard. Consument heeft daartegenover aangevoerd dat hij zich pas in 2014, na contact met zijn adviseur, realiseerde dat er veel met het product en de voorlichting daarover mis was en dat hij kort daarop zijn vordering jegens Aangeslotene heeft ingesteld.
- 5.2 Op grond van artikel 3:52 lid I onder c BW verjaart de rechtsvordering tot vernietiging van een rechtshandeling wegens dwaling drie jaren nadat de dwaling is ontdekt. Op grond van artikel 3:310 lid I BW verjaart een rechtsvordering tot vergoeding van schade door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. Deze verjaringstermijn begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid - die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn - heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. (vgl. Hoge Raad, 9 juli 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM1688). Dit betekent dat de beantwoording van de vraag wanneer de verjaringstermijn van een vordering tot schadevergoeding is gaan lopen afhankelijk is van alle ter zake dienende omstandigheden van het geval, waarbij per geval moet worden beoordeeld of, en zo ja, wanneer de benadeelde daadwerkelijk (subjectief) bekend is geworden met de schade en de aan te spreken persoon.
- 5.3 In deze zaak staat vast dat Aangeslotene Consument met de brief van oktober 2005 heeft bericht dat zij een aantal productverbeteringen doorvoerde (de maximering van de OVR-premie en de afschaffing van de renteberekening van 10% over het nog te verrekenen eerste administratieloon) en dat Consument daarbij de Wegwijzer heeft ontvangen waarin de werking van de Spaarkas en de daaraan verbonden kosten uitgebreid uiteen werden gezet.

Daarnaast staat vast dat Consument in 2007 heeft besloten de Spaarkas per 27 september 2007 af te kopen. Ter zitting heeft hij desgevraagd verklaard dat hij dit heeft gedaan naar aanleiding van de uitzending van Radar over woekerpolissen in 2006. Consument realiseerde zich derhalve in september 2007 dat de Spaarkas niet voldeed aan zijn wensen en dit was voor hem kennelijk aanleiding om te besluiten dat hij de overeenkomst niet wilde voortzetten. Ook wist Consument in ieder geval na de afkoop, dat de Spaarkas niet had opgeleverd wat hij daarvan had verwacht. Onder die omstandigheden mag van Consument worden verwacht dat hij onderzoekt hoe die verkeerde voorstelling van zaken bij hem heeft kunnen ontstaan. Daarbij moet het Consument onder de hiervoor geschetste omstandigheden en de hem inmiddels door Aangeslotene verstrekte informatie aanstonds duidelijk zijn geweest dat hij, zoals hij nu stelt, bij het afsluiten van de overeenkomst door Aangeslotene niet voldoende was geïnformeerd over de in rekening te brengen kosten en de aan de Spaarkas verbonden (beleggings)risico's. Anders dan in de stellingen van Consument besloten ligt, is voor het gaan lopen van de verjaringstermijn niet noodzakelijk dat hij ook bekend was met de juridische beoordeling van deze feiten en omstandigheden, zoals die kennelijk eerst ter gelegenheid van het bij zijn adviseur in 2014 ingewonnen advies naar voren is gekomen (vgl. Hoge Raad, 26 november 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR1739).

- 5.4 Bovenstaande in aanmerking genomen moet het op basis van de hiervoor genoemde concrete feiten en omstandigheden voor gehouden worden dat Consument in dit geval al kort na het moment van de afkoop in september 2007 daadwerkelijk bekend was met de door hem thans gevorderde schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, terwijl hem ook duidelijk moet zijn geweest dat hij, naar hij stelt, bij het afsluiten van de Spaarkas was uitgegaan van een verkeerde voorstelling van zaken. Dit betekent dat de in de artikel 3:52 lid I onder c BW en artikel 3:310 lid I BW opgenomen verjaringstermijnen in ieder geval nog in 2007 zijn gaan lopen. Nu is gesteld noch gebleken dat de verjaring door Consument op enig moment vóór 2014 is gestuit, is de verjaring van de vordering tot vernietiging van de Spaarkas in ieder geval per 1 januari 2011 voltooid en de verjaring van de vordering tot schadevergoeding per 1 januari 2013.
- 5.5 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vorderingen van Consument zijn verjaard en om die reden zullen worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, 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 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.