Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-413
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen – Aarts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 augustus 2015
Ingediend door	: Consument
Tegen	: UMG Verzekeringen B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 13 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Klacht tegen de tussenpersoon over hersteladvisering naar aanleiding van een in 1995 gesloten beleggingsverzekering die in 2011 in de portefeuille van de tussenpersoon is terechtgekomen. De Commissie passeert het door de tussenpersoon pas bij dupliek gedane beroep op niet-ontvankelijkheid wegens het niet doorlopen van de interne klachtprocedure. Gezien de omstandigheden die volgen uit de overgelegde stukken valt het de tussenpersoon niet te verwijten dat hij consument geen hersteladvies heeft verstrekt. Ook van een andere zorgplichtschending gedurende de looptijd van de verzekering is geen sprake. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (geldig van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 (hierna: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument ontvangen op 15 september 2015 en 17 september 2015;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon;
- de aanvullende uitlatingen van Tussenpersoon van 12 december 2016 (onder meer) naar aanleiding van de vier uitspraken van de Geschillencommissie van 21 september 2016 over hersteladviesklachten;
- de aanvullende uitlatingen van Consument van 18 februari 2019 (onder meer) naar aanleiding van vier uitspraken van de Geschillencommissie van 21 september 2016 over hersteladvies-klachten;
- de brief van Tussenpersoon van 3 juli 2019.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met ingang van 1 juni 1995 een beleggingsverzekering (Allianz Future, hierna: 'de Verzekering') bij (een rechtsvoorganger van) Allianz Nederland Levensverzekering N.V. (hierna: 'de verzekeraar') afgesloten. De beoogde einddatum van de Verzekering was 1 juni 2025. De Verzekering voorzag in een uitkering bij leven (van de waarde van de toegewezen participaties) en een (gegarandeerde) uitkering bij overlijden van één van beide verzekerden. In 2011 is de Verzekering in de portefeuille van Tussenpersoon terechtgekomen.

2.2 Bij e-mailbericht van 18 juli 2015 heeft Consument Tussenpersoon verzocht een herstel-advies te verschaffen. In voornoemd e-mailbericht schrijft zij, voor zover hier relevant, het volgende:

"(…)

Wanneer is een hersteladvies geslaagd?

Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:

- De klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;
- De mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
- De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing maakt om wel of geen actie te ondernemen.
- De situatie voor de toekomst is hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd.

(uit: AFM Stappenplan-adviseurs hersteladvisering)

Dit hersteladvies is dus voor mij geheel gratis. Dat geldt dus ook voor adviezen over alternatieve producten. Dat is alleen anders bij daadwerkelijke transactiekosten voor bijvoorbeeld de omzetting van de hypotheek.

In het aangehaalde document laat ik dus onder meer weten:

- "Ik wens over de volle breedte in aanmerking te komen voor de in de Productkaart Allianz Beleggingsverzekering Kwetsbare klant genoemde alternatieven. De publicaties Brochure Allianz Beleggersrekening en Allianz Modelportefeuilles zijn mij bekend, waarop ik verwacht – waar nodig – in het kader van dit hersteladviestraject een toelichting te ontvangen;
- Gelet op de resterende beleggingshorizon valt de Modelportefeuille Allianz zeer offensief af, maar daar staat tegenover dat mijn huidige belegging in het Allianz Holland Selectie Fonds te weinig rendement oplevert om van economisch nut te zijn, vermoedelijk vanwege de te hoge kosten."

(…)

Ik wens een transparante vergelijking te zien tussen meerdere alternatieven op basis van ***volledig WfT-conforme formele offertes*** (sic!):

- Selectie uit de Productkaart Allianz Beleggingsverzekering Kwetsbare klant, uitgaande van verschillende voor mijn hypotheekverplichtingen *inkomensgetoetste* alternatieven bij *aan mijn huidige bruto maandpremie gelijke* investeringspremie en alternatieve overlijdensrisicodekkingen van resp. 110% uitsluitend in de eerste helft van de resterende looptijd, een annuïtair met 6% dalende dekking voor het verschil tussen prognose eindwaarde en actuele waarde en handhaving dekking als in oorspronkelijke, resp. aan de situatie in 2007 aangepaste dekking Allianz Future (waarbij in alle 3 alternatieven de verschuldigde risicopremie aan de bruto premie wordt toegevoegd om het investeringsdeel gelijk te houden!); merk bij de overlijdensrisicodekking op dat Allianz is gehouden deze kostentechnisch gunstiger alternatieven aan te bieden zonder nieuwe medische toetsing (sic!);
- Idem bij premieverhoging en/of extra bijstortingen als nodig is om aan de inkomensgetoetste aflossingsverplichtingen te voldoen
- Mocht de kostenstructuur van de Allianz alternatieven te ongunstig afsteken bij alternatieven elders dan wens ik een keuze te maken op basis van een volledig transparante vergelijking met producten van derden (omdat mij nooit op nut of noodzaak van het plaatsen van een KEW-clausule is gewezen vallen bankspaarhypotheek-opties af, hetgeen overigens duidt op een eerdere adviesfout)
- Voor zover die alternatieven mijn huidige fiscale vrijstelling box 3 veilig stellen (dus binnen de daarvoor geldende fiscale regels)

(…)"

2.3 In reactie daarop heeft Tussenpersoon Consument bij e-mailbericht van 22 juli 2015 laten weten dat hij de verzekeraar heeft verzocht alle stukken die hij nodig heeft voor een herstel-advies te verstrekken en meegedeeld dat hij na ontvangst van de stukken Consument zal benaderen voor een telefonisch adviesgesprek.

2.4 Per e-mailbericht van 23 juli 2015 heeft Consument Tussenpersoon meegedeeld dat van een telefonisch adviesgesprek geen sprake kan zijn en dat zij een deugdelijk AFM- en Wft-conform hersteladvies verwacht. Ook heeft zij medegedeeld dat een eventuele mondelinge behandeling daarvan daarna kan plaatsvinden in aanwezigheid van haar gemachtigde.

2.5 Tussenpersoon heeft Consument per e-mailbericht van 11 september 2015 meegedeeld dat hij graag het verbetervoorstel voor de Verzekering telefonisch met Consument wil bespreken.

2.6 Consument heeft bij e-mailbericht van 15 september 2015 aan Tussenpersoon meegedeeld dat zij geen telefonisch hersteladvies wenst. Consument schrijft – voor zover hier relevant – het volgende:

"(…) Nu [Tussenpersoon] in gebreke is gebleven een deugdelijk schriftelijk AFM- & WfT-conform herstel-advies uit te brengen, inclusief een vergelijkende analyse van bijbehorende offertes en een effectentypisch beleggingsadvies, heb ik [verzekeraar] daarvan op de hoogte gesteld en bij Kifid een klacht ingediend tegen [Tussenpersoon]. (…)"

2.7 Consument heeft niet alleen tegen Tussenpersoon, maar ook tegen de verzekeraar een klacht bij Kifid ingediend.

2.8 De klacht tegen de verzekeraar is inmiddels ingetrokken nadat een schikking tussen partijen is bereikt.

2.9 Uit de aanvullende uitlatingen van Consument volgt dat de oorspronkelijk in de Verzekering inbegrepen overlijdensrisicodekking in maart 2016 is "ontsleuteld" en dat Consument de Verzekering per 13 september 2018 fiscaal geruisloos heeft omgezet naar een beleggings-rekening van Brand New Day.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument beklaagt zich erover dat Tussenpersoon in strijd met de op hem tegenover Consument rustende zorgplicht en mededelingsplichten heeft geweigerd zorg te dragen voor een deugdelijk en gratis AFM- en Wft-conform hersteladvies. Meer in het bijzonder stelt Consument dat Tussenpersoon heeft nagelaten een advies uit te brengen waarin de volgende aspecten aan de orde komen:

i. een inkomens-getoetst financieel advies over met de Verzekering te behalen doel-stellingen (met in voorkomende gevallen bijvoorbeeld een toetsing van de financieel te dragen last tijdens en na afloop van de looptijd van de Verzekering met het oog op de hypotheekaflossingsverplichtingen en draagbaarheid daarvan bij inkomenssituatie als bij het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd);

ii. een kostentransparante vergelijking van verschillende opties ten aanzien van ongewijzigde dan wel gewijzigde voortzetting van de Verzekering met overlegging van bijpassende Wft-conforme offertes, met kostentransparantie zowel met betrekking tot de verzekeringstechnische als fondsbeheerstechnische kosten;

iii. een effectentypisch en kostentransparant beleggingsadvies met betrekking tot de meest passende fondsenmix met het oog op een optimaal bij de resterende beleggingshorizon van de Consument passend voorbeeldrendement dat maakt dat de beleggingsactiviteit een groter economisch nut behoudt ten opzichte van andere vormen van vermogens–vorming. Indien Tussenpersoon zich daartoe niet bekwaam achtte, had het op zijn weg gelegen Consument op zijn kosten naar een wel competente adviseur te verwijzen; en

iv. het concreet aanduiden van productalternatieven indien mocht blijken dat de varianten binnen de contractuele relatie met de verzekeraar minder economisch nut opleveren dan oplossingen van derden.

3.2 Consument heeft haar oorspronkelijke klacht bij repliek aangevuld en heeft het volgende nog naar voren gebracht.

- Tussenpersoon diskwalificeert zich met zijn weergave van de gebruikelijke hersteladvies-procedure als competente adviseur die zich bewust is van de op hem rustende zorgplicht.
- Tussenpersoon wil volstaan met een telefonisch adviesgesprek. Dat is onvoldoende. Tussenpersoon heeft niet duidelijk gemaakt dat hij bereid was een schriftelijk concept-advies uit te brengen waarover Consument ruggenspraak kon houden met een vertrouwenspersoon. Consument bestrijdt dat onredelijke voorwaarden zijn gesteld aan het hersteladvies. Tussenpersoon heeft geen antwoord gegeven op de door Consument gestelde informatieve vragen over essentiële productkenmerken waardoor Consument geen geïnformeerde beslissing kon nemen over gewijzigde of ongewijzigde voortzetting van de Verzekering.
- De bereidheid alsnog een hersteladvies uit te brengen is een gratuite mededeling, zolang Tussenpersoon geen blijk geeft te weten wat een deugdelijk hersteladvies inhoudt.
- Tussenpersoon heeft Consument er niet op gewezen dat de door de verzekeraar aangeboden productalternatieven in haar geval neerkomen op 'lood om oud ijzer', waardoor geen verbetering in het opbouwend vermogen mogelijk was. Een vergelijking met productalternatieven van derden die aantoonbaar meer economisch nut zouden hebben, ontbreekt ten onrechte.
- Tussen Consument en Tussenpersoon is sprake van een beleggingsadviesrelatie, zodat Tussenpersoon gehouden is Consument van een deugdelijk, effectentypisch beleggings-advies te voorzien.
- Tussenpersoon is tijdens de looptijd van de Verzekering tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens Consument. Tussenpersoon had tijdens de looptijd, en zeker op het moment dat de Wet Financieel Toezicht van kracht werd – te weten op 1 januari 2007 – moeten nagaan of de Verzekering nog wel passend was.

3.3 Consument stelt dat zij ten gevolge van voornoemd handelen van Tussenpersoon nadeel ondervindt. Consument vordert – blijkens onder meer de aanvullende uitlating van 18 februari 2019 – dat Tussenpersoon gehouden wordt tot:

- vergoeding van € 2.500,- voor het alsnog uitbrengen van een deugdelijk AFM- & Wft-conform hersteladvies door een competente adviseur;
- vergoeding van de opgelopen schade welke het gevolg zijn van informatie- en zorgplicht-schendingen in de periode van 2006 - 2015. Met dien verstande dat bij herberekening van het opgetreden vermogensverlies in de periode 2007 – 2018 als gevolg van negatieve hefboomwerking van de risicopremie vanaf 1 januari 2007 een aftrek voor de reeds door de verzekeraar toegekende vergoeding mag plaatsvinden. Dit vermogensverlies laat zich berekenen op € 3.650,-, in aanmerking nemend dat de vergoeding door de verzekeraar ook betrekking had op de in de periode 1996 – 2006 al betaalde premie.

Het vermogensverlies als gevolg van de niet tijdige omzetting naar een beleggingsrekening van Brand New Day wordt vooralsnog geschat op circa € 3.000,-.
- vergoeding van de advieskosten in de Kifid-procedure.

Verweer Tussenpersoon

3.4 Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Hij heeft daartoe onder meer het volgende aangevoerd:
- Tussenpersoon heeft toegelicht wat de inhoud is van de hersteladviesprocedure die hij voor zijn klanten hanteert. Ook heeft hij toegelicht dat hij begin 2014 is gestart met het actief benaderen van polishouders met een beleggingsverzekering. Het was voor Tussenpersoon onmogelijk om alle polishouders tegelijkertijd te activeren. Tussenpersoon heeft afhankelijk van de risicoclassificatie de polishouders schriftelijk benaderd.
- Tussenpersoon heeft naar aanleiding van het verzoek van Consument om een herstel-advies informatie opgevraagd bij de verzekeraar. Na ontvangst van deze informatie heeft Tussenpersoon gevraagd om telefonisch contact teneinde een telefonische toelichting te geven en nadere informatie van Consument te verkrijgen. Zonder informatie over (eventuele wijzigingen in) inkomenssituatie en andere voor het hersteladvies relevante omstandigheden kan geen sprake zijn van een passend hersteladvies.
- Tussenpersoon heeft nooit een serieuze kans gekregen om een hersteladvies uit te brengen. Tussenpersoon bestrijdt overigens dat Consument vragen over de essentiële productkenmerken aan hem heeft voorgelegd. Toen Tussenpersoon op 11 september 2015 een laatste maal vroeg om telefonisch contact liet Consument weten dat zij al een klacht had ingediend bij Kifid. Op dat moment was de interne klachtprocedure nog niet eens doorlopen en Consument dient dan ook niet ontvankelijk te worden verklaard in haar klacht. Consument heeft nooit de intentie gehad Tussenpersoon een eerlijke kans te geven voor het uitbrengen van een deugdelijk hersteladvies. De gemachtigde van Consument frustreert de hersteladviesprocedure door het blokkeren van contact tussen Consument en Tussenpersoon en het stellen van onredelijke voorwaarden.
- Het is nog steeds mogelijk een deugdelijk hersteladvies te verstrekken. Tussenpersoon is daartoe ook bereid. Het is dan wel van belang dat de Commissie duidelijkheid geeft over wat Consument mag verwachten. Binnen die grenzen zal Tussenpersoon dan een kosteloos hersteladvies geven.
- Een hersteladvies omvat niet tevens “het uitbrengen van een effectentypisch beleggings-advies”. Onderdeel van het hersteladvies is dat wordt onderzocht of het fonds waarin wordt belegd nog geschikt is of dat op basis van gewijzigde omstandigheden beter naar een ander fonds kan worden overgestapt. Uitgangspunt voor deze beoordeling is onder meer een nieuw klant-risicoprofiel dat in het kader van het hersteladvies wordt opgesteld.

Op basis van door de klant beantwoorde vragen ontstaat een risicoprofiel waaruit blijkt wat voor soort belegger de klant is. Aan de hand daarvan kan een keuze gemaakt worden tussen door de beleggingsinstelling aangeboden beleggingsfondsen. Tussenpersoon adviseert niet bij deze keuze. Informatie over de risico's, verwachte rendementen etcetera van specifieke beleggingsfondsen wordt aangeboden door de verzekeraar/bank die het fonds beheert.

- Tussenpersoon heeft inmiddels een gewijzigde verzekering van de verzekeraar ontvangen. Deze wijziging is buiten medeweten van de Tussenpersoon tot stand gekomen. Het is niet bekend of hiermee naar de mening van Consument het hersteladvies is afgerond, respectievelijk niet meer gewenst is.

Aanvullende uitlating Tussenpersoon

3.5 In zijn aanvullende uitlating van 12 december 2016 naar aanleiding van de uitspraken van de Geschillencommissie van 21 september 2016 over de hersteladviesklachten voert Tussenpersoon nog het volgende aan.

- De onderhavige klacht wijkt af van de dossiers waarin de Geschillencommissie eerder uitspraak heeft gedaan, omdat in het onderhavige dossier geen hersteladvies is gegeven. Tussenpersoon heeft in zijn eerdere reacties voor de volledigheid wel uiteengezet hoe de hersteladvies procedure bij Tussenpersoon is ingericht. Deze procedure voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld, zoals ook blijkt uit de uitspraken van de Geschillencommissie van 21 september 2016.
- In voormelde uitspraken van de Geschillencommissie is onder meer bepaald dat de adviseur de klant niet tot in detail hoeft te informeren over de kostenstructuur van de aangeboden producten noch ter zake van elk van de aangeboden alternatieven een persoonlijk beleggingsadvies hoeft te geven. Tussenpersoon is nog steeds bereid een hersteladvies te geven aan Consument aan de hand van de uitgangspunten die in de uitspraken van de Geschillencommissie zijn bepaald, mits Consument zich bereid verklaart aan Tussenpersoon alle relevante informatie te verstrekken die nodig is om tot een uitgewerkt hersteladvies te komen.

Aanvullende uitlating Consument

3.6 Consument gaat in zijn aanvullende uitlating van 18 februari 2019 in op de uitspraken van de Geschillencommissie van 21 september 2016. Consument voert in dit kader onder meer nog het volgende aan.

- Nu ook de Geschillencommissie in haar uitspraken van 21 september 2016 aanneemt dat toch wel enigermate sprake van kostentransparantie moet zijn, houdt de stelling van de Tussenpersoon dat hij de klant niet tot in detail hoeft te informeren over de kosten-structuur van de aangeboden producten, geen stand.

Zelfs binnen het door de Geschillencommissie beperkte kader heeft Tussenpersoon onrechtmatig gehandeld en zijn hersteladviesprocedures niet vormgegeven op een wijze als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht.

- De Geschillencommissie heeft zich in haar uitspraak met kenmerk GC 2016-441 ten onrechte niet uitgelaten over de verplichting van de assurantietussenpersoon om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen in zijn portefeuille en na te gaan of die nog wel passend waren bij de doelstellingen van Consument, zoals bijvoorbeeld door de Geschillencommissie is gedaan in haar uitspraken GC 2015-248 en GC 2018- 339.
- De door de Geschillencommissie in haar uitspraken van 21 september 2016 aangebrachte beperking van de rol die publiekrechtelijke wet- en regelgeving speelt bij hersteladvisering getuigt van een onjuiste rechtsopvatting, althans is onbegrijpelijk wegens het ontbreken van een (deugdelijke) motivering. Het handelen van Tussenpersoon dient (ook) getoetst te worden aan de artikelen 4:20, 4:23, derde lid, onderdelen a en b, 4:24, eerste lid, vierde lid, onderdeel e, en vijfde lid Wft en de artikel 60 en 80a tot en met 80b Bgfo.
- Uit de Nieuwsbrief van de AFM van 2 februari 2016 volgt onomwonden dat adviseurs zich niet konden beperken tot activering, maar dat bij hersteladvies dezelfde regels gelden als bij ieder ander advies over impactvolle producten.
- Consument heeft bij Tussenpersoon aangedrongen op een volledig hersteladvies conform de regels voor impactvolle producten. Tussenpersoon is er slechts op uit dat Consument op basis van uiterst summiere informatie in een telefonisch ‘adviesgesprek’ van 15 minuten zo snel mogelijk zelf een keuze maakt. Van het kiezen van een weloverwogen herstelroute om alsnog het oorspronkelijke doel te halen kan zo nooit sprake zijn. Het is volledig legitiem dat Consument eerst een degelijke schriftelijke voorbereiding van Tussenpersoon verlangde, alvorens een gesprek aan te gaan. Tussenpersoon doet het in zijn verweer voorkomen dat slechts telefonisch contact werd gezocht “ter toelichting”, maar alle feiten en omstandigheden wijzen er op dat Tussenpersoon er op uit was het gevraagde hersteladvies slechts mondeling te verstrekken in een telefoongesprek. Tussenpersoon bewijst hiermee zelf dat hij zich niet aan de adviesregels voor impactvolle financiële producten wenst te houden, hetgeen onrechtmatig is.
- De door de Geschillencommissie in haar uitspraken van 21 september 2016 beschreven “zeer specifieke eisen” die Consument stelt aan de aard inhoud en omvang van het hersteladvies behelzen niets meer of minder dan de informatie en advisering waarop Consument op voet van de Wft recht had, waaronder kostentransparant inzicht in de oorzaken van de achterblijvende waardeontwikkeling van de huidige overeenkomst en kostentransparante vergelijking met productalternatieven, vergezeld van deugdelijke advisering over de te kiezen beleggingsmixen, gelet op het impactvolle karakter van de betreffende financiële producten.

- Voor wat betreft de vereiste kostentransparantie is leidend dat informatie dient te worden verstrekt voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product, dat wil zeggen, in geval van een beleggingsverzekering, een nauwkeurige omschrijving van de factoren waarvan de hoogte van de uitkering of uitkeringen afhankelijk is.
- voor wat betreft het vereiste beleggingsadvies is leidend dat informatie bij consumenten wordt ingewonnen welke van dien aard is dat de consumenten, gelet op hun ervaring en kennis, kunnen begrijpen welke beleggingsrisico's aan de transactie of aan het beheer van hun portefeuille verbonden zijn.
- Tussenpersoon heeft niet tijdig voldaan aan de zorgplicht op de voet van artikel 4:20 derde lid WfT en artikel 7:401 BW. Consument heeft zelf op 18 juli 2015 het initiatief moeten nemen de hoge vaste overlijdensdekking te vervangen door een 90% restitutie-dekking. De risicopremie was op dat moment al opgelopen tot meer dan 50% van de beschikbare premie. In 2007 was dat aandeel al opgelopen tot meer dan 35%. Dat Tussenpersoon niet eerder het initiatief heeft genomen de risicopremie te "ontsleutelen" is hem dan ook ernstig aan te rekenen.

3.7 Tegen de achtergrond van de met verzekeraar bereikte minnelijke regeling resteren volgens Consument nog de volgende verwijten jegens Tussenpersoon:

a. Tussenpersoon heeft nagelaten Consument er (al) vanaf 1 januari 2007 op te wijzen dat de Verzekering vanwege de hoge verzekeringstechnische en met name ook de hoge beleggingskosten niet langer passend was en dat er goedkopere alternatieven bestonden;
b. Tussenpersoon heeft nagelaten Consument er op het eerst daarvoor in aanmerking komende moment op te wijzen dat een fiscaal geruisloze omzetting naar een al dan niet geblokkeerde beleggingsrekening van Brand New Day zowel qua verzekeringstechnische- als beleggingskosten een veel groter economisch nut zou hebben dan ongewijzigde voortzetting van de Verzekering;
c. Tussenpersoon heeft nagelaten Consument er op het eerst daarvoor in aanmerking komende moment op te wijzen dat de productalternatieven van de verzekeraar neerkwamen op lood om oud ijzer;
d. Tussenpersoon heeft provisie ontvangen uit de door verzekeraar ingehouden beleggingskosten zonder daar melding van te maken of zonder daarvoor een tegenprestatie te leveren die deze voor Consument onbekende provisie zou rechtvaardigen;
e. Tussenpersoon heeft geweigerd een deugdelijk beleggingsadvies te verstrekken waardoor Consument noodgedwongen moest volstaan met een beleggingsneutrale omzetting, hetgeen des te bedroevender is nu blijkt dat Tussenpersoon provisie heeft ontvangen.

Slotreactie Tussenpersoon

3.8 Bij brief van 3 juli 2019 heeft Tussenpersoon gereageerd op de namens Consument ingediende aanvullende akte. Hij heeft – voor zover hier relevant – aanvullend nog het volgende aangevoerd:

- Consument heeft in zijn aanvullende uitlatingen argumenten opgesomd waarom volgens hem de uitspraken van de Geschillencommissie van 21 september 2016 niet juist zijn. Daarmee wordt buiten de kaders getreden van de onderhavige kwestie.
- De Verzekering is pas in 2011 in de portefeuille van Tussenpersoon terechtgekomen zodat er pas vanaf dat moment een zorgplicht op Tussenpersoon rustte. De zorgplicht van Tussenpersoon gaat niet zo ver dat Tussenpersoon continu voor iedere klant dient te monitoren of er op enig moment een beter alternatief beschikbaar is in de markt en dit dan direct aan te bieden. Kort na de overname van de portefeuille, te weten in 2012, is door Tussenpersoon uitgebreid met Consument gesproken over de Verzekering. Uitkomst van deze gesprekken was dat Consument de Verzekering zou omzetten naar een bankspaarproduct bij Centraal Beheer. Kennelijk heeft Consument destijds alsnog besloten dit niet te doen. In 2015 is er opnieuw contact geweest met Consument, in het kader van de wens voor een hersteladvies.
- Consument heeft geen hersteladvies afgenomen, zodat Tussenpersoon niet verweten kan worden dat hij geen vergelijking heeft gemaakt van de beschikbare productalternatieven van de verzekeraar.
- De bij het afsluiten van de Verzekering ontvangen afsluitprovisie is door de toenmalige tussenpersoon ontvangen. Tussenpersoon heeft ook geen doorlopende provisie ontvangen. De volgens Consument in de TER begrepen provisie voor de Tussenpersoon is bedoeld als (financiering van de) door Tussenpersoon bij aanvang van de Verzekering ontvangen vergoeding voor het administreren van de Verzekering, het beantwoorden van vragen van de klant over zijn verzekering en eventueel doorvoeren van wijzigingen. Deze werkzaamheden zijn door Tussenpersoon uitgevoerd. Deze kosten zijn niet bedoeld als vergoeding voor het verstrekken van beleggingsadvies.
- Het geven van beleggingsadvies op de wijze zoals door Consument wordt gevraagd, behoort niet tot de werkzaamheden van Tussenpersoon.
- Tussenpersoon betwijfelt of het alsnog uitvoeren van een hersteladvies zinvol is, gezien het feit dat Tussenpersoon de Verzekering inmiddels heeft omgezet naar een product van Brand New Day.
- Consument claimt een bedrag van € 3.650,- aan vermogensverlies. Dit bedrag wordt volgens Tussenpersoon onderbouwd met een verwijzing naar de met de verzekeraar getroffen regeling. Tussenpersoon is echter niet bij de totstandkoming van deze regeling betrokken geweest en kan dus niet worden geacht gebonden te zijn aan de regeling noch aan de gevolgen van deze regeling. Er wordt niet onderbouwd waarom de volledig betaalde overlijdensrisicopremie terug betaald zouden moeten worden.

Verzekeraar heeft tijdens de looptijd van de verzekering risico gelopen. Consument heeft ook niet gesteld dat zij geen overlijdensrisicoverzekering had willen sluiten en de premie om die reden onverschuldigd zou zijn betaald.

- De gevorderde schade die betrekking heeft op de periode na 2012 had voorkomen kunnen worden als de Verzekering in 2012 was omgezet naar een bankspaarproduct, zoals geadviseerd door Tussenpersoon. De in de Verzekering inbegrepen overlijdens-risicodekking was dan immers beëindigd en eventueel los afgesloten. Voor zover het geclaimde bedrag ook betrekking heeft op de periode na maart 2016, geldt dat dit – nog afgezien van de reeds aangevoerde argumenten – afgewezen dient te worden wegens het feit dat per 30 maart 2016 de overlijdensrisicoverzekering is "ontsleuteld".
- Het door Consument geclaimde bedrag van € 3.000,- is op geen enkele wijze door Consument onderbouwd. Om die reden dient deze vordering te worden afgewezen.

4. Beoordeling

Ontvankelijkheid

4.1 Tussenpersoon heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument niet ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht omdat zij de interne klachtprocedure niet heeft doorlopen. Deze stelling is naar het oordeel van de Commissie te laat ingenomen, omdat Tussenpersoon die pas voor het eerst bij de dupliek in de klachtprocedure heeft opgeworpen. De Commissie passeert deze stelling daarom.

Schending zorgplicht door Consument geen hersteladvies te verstrekken?

4.2 Aan de orde is allereerst de vraag of Tussenpersoon de op hem jegens Consument rustende zorgplicht heeft geschonden door Consument geen hersteladvies te verstrekken. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt daartoe als volgt.

De maatstaf

4.3 Een assurantietussenpersoon dient op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. In dat kader is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Het gaat dan om feiten die aan de tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn (zie de uitspraak van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, *NJ* 2003, 375, rov. 3.4.1).

De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.

4.4 Het gaat in dit geval om de beoordeling van de civielrechtelijke rechtsverhouding tussen Consument en Tussenpersoon en dus niet om de vraag of Tussenpersoon al dan niet heeft voldaan aan eventuele op hem ingevolge publiekrechtelijke toezichts- en/of gedragsnormen rustende verplichtingen. Dat laat onverlet dat bij de invulling van wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht, de inhoud van die publiekrechtelijke verplichtingen wel een rol kan spelen. Concreet betekent dit dat van Tussenpersoon mag worden verwacht dat hij zich bij de uitvoering van de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht rekenschap geeft van hetgeen daarbij op basis van voor hem geldende publiekrechtelijke regels wordt verwacht. Dat wil echter niet zeggen dat indien Tussenpersoon niet geheel heeft voldaan aan deze voorschriften, daarmee in het concrete geval ook steeds sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht.

4.5 Voor de invulling van de ter zake van het hersteladvies op Tussenpersoon rustende zorg-plicht is allereerst van belang dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bij nieuwsbrief van 29 november 2011 heeft aangekondigd dat zij van adviseurs die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van beleggingsverzekeringen verwacht dat zij hun klanten benaderen voor een kosteloos hersteladvies. Om invulling te geven aan wat in dat kader van de adviseur wordt verwacht heeft de AFM een 'Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggings-verzekeringen' (hierna het Stappenlan) gepubliceerd.

Het Stappenplan houdt, onder meer, het volgende in:

"(…)
Uitgangspunten
Adviseurs benaderen klanten met een beleggingsverzekering pro-actief voor een hersteladvies. Tijdens het adviesgesprek bespreekt de adviseur problemen over een hogere restschuld op de hypotheek, een lager dan verwacht pensioen of andere problemen en onderneemt hij waar nodig actie. Een hersteladvies is erop gericht de klant te adviseren waarbij de vraag of het oorspronkelijke doel nog kan worden bereikt het uitgangspunt is.

En indien dit niet het geval is, welke aanpassingen er mogelijk/wenselijk zijn gezien de financiële positie van de klant. (…) De AFM gaat er vanuit dat u bij het hersteladvies de adviesregels volgt.

Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen

De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven adviseert dezelfde klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. De adviseur heeft voor dit advies doorgaans een vergoeding ontvangen of ontvangt deze nog steeds. Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos. Bij kosteloos hersteladvies gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering (…). Dit stappenplan bestaat uit drie stappen die hierna worden beschreven. (…)

Stap 1. Inventarisatie van de portefeuille

Bij stap 1 inventariseert u bij welke klanten de financiële risico's naar aanleiding van hun beleggingsverzekering het grootst zijn.(…)

Stap 2. Voorbereiden van het hersteladvies

Stap 2 richt zich op een goede voorbereiding van het hersteladvies zodat het uiteindelijke hersteladvies zo effectief mogelijk verloopt.(…)

Stap 3. Het hersteladvies

Stap 3 richt zich op het uitvoeren van het daadwerkelijke hersteladvies. (…)
De AFM gaat er vanuit dat, eenmaal aan tafel met de klant, u de procedure van een regulier adviesproces volgt met daarbij enkele aandachtspunten. Het reguliere adviesproces houdt in:
Inventarisatie
o Kennis en ervaring
o Financiële positie
o Doelstelling
o Risicobereidheid
Analyse
(Herstel)advisering
Nazorg
(…)
Bij de inventarisatie en analyse kunt u onder meer beoordelen in hoeverre de huidige beleggingsverzekering nog aansluit bij het oorspronkelijke doel van de klant en wat de oorzaken zijn indien dit niet het geval is (…). Ook een lager dan verwacht rendement, hefboomeffect of niet passende beleggingsmix moet passende aandacht krijgen in het advies. (…)

Eén van de uitgangspunten in het hersteladvies is de beantwoording van de vraag of het nog (realistisch) mogelijk is om de oorspronkelijke doelstelling te behalen. Bepaal samen met de klant wat voor hem/haar het beste is: aanpassen van het huidige product, beëindigen van het huidige product en/of een passend alternatief adviseren. Opties hierbij kunnen zijn het premievrij maken van het product, oversluiten naar een ander product, de overlijdensrisico-verzekering aanpassen, de inleg verhogen etc. Uiteraard kan het ook in het belang van de klant zijn om niets te wijzigen. (…)

Uit het hersteladvies moet blijken of de klant nog steeds wil beleggen en of dit passend is in zijn of haar situatie. Hierbij is het van belang dat u als onafhankelijk intermediair, binnen de mogelijkheden van uw bedieningsconcept, ook andere aanbieders dan de huidige meeneemt in de vergelijking. Het hersteladvies is niet beperkt tot aanpassingen in het huidige product of het overstappen naar een ander product van dezelfde aanbieder (…).
De aanbieder moet u in staat stellen om uw werk uit te voeren. Zo moet de aanbieder u proactief de informatie verstrekken die u nodig heeft voor het verstrekken van het advies. De aanbieder dient hierbij onder andere transparant te zijn over de werking van producten, de kosten die hieraan verbonden zijn en voor welke doelgroep een product geschikt is. (…)

Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:
De klant volledig op de hoogte is van de huidige situatie van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de doelstelling waarvoor hij het product destijds aanschafte;
De mogelijkheden tot aanpassing zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een weloverwogen beslissing maakt om wel of geen actie te ondernemen.
De situatie voor de toekomst is hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd. (…)

De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven, adviseert de klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. (…) Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos. Hierbij gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering. Was de beleggingsverzekering bedoeld voor pensioenaanvulling en wil de klant nu ook een advies over de aflossing van een hypotheek-schuld, dan is dit laatste uiteraard geen onderdeel van het hersteladvies, maar een nieuw advies waarvoor wel kosten in rekening kunnen worden gebracht. (…)

Als u als adviseur een nieuwe klant helpt (die niet eerder onderdeel was van uw (eventueel aangekochte) portefeuille) dan kunt u voor dit hersteladvies aan de klant kosten in rekening brengen.
(…)”

4.6 Op basis van de voor Tussenpersoon geldende richtlijnen over hersteladvisering, waaronder de hiervoor vermelde nieuwsbrief van de AFM en het Stappenplan, was Tussenpersoon dus gehouden Consument een advies te verstrekken waarin zou worden vastgesteld:

i. wat Consument op dit moment heeft;
ii. wat haar doel was ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst en of dit doel alsnog behaald kan worden; en
iii. wat Consument kan doen om dit doel alsnog (zoveel mogelijk) te benaderen.

4.7 Om een hersteladvies te kunnen verstrekken is in een bestaande adviesrelatie soms een update van informatie noodzakelijk; in een nieuwe relatie is in ieder geval basale informatie nodig om tot het hersteladvies te kunnen komen. Zie de uitspraken van de Geschillencommissie 2016-440 en 2016-441 (te vinden op www.kifid.nl).

4.8 Het realiseren, althans benaderen, van het oorspronkelijke doel vormt steeds het uitgangspunt van het hersteladvies. Daarbij dienen de volgende mogelijkheden aan bod te komen: ongewijzigd voortzetten, aanpassen van de bestaande overeenkomst, afkopen of het kiezen voor een passend alternatief. Het is niet noodzakelijk (of verplicht) dat een adviseur een volledige uitsplitsing van de kosten van het afgesloten product dan wel van de besproken opties opneemt in het hersteladvies. Voldoende is dat de consument op zodanige wijze wordt geïnformeerd dat hij op basis daarvan in staat is gesteld een geïnformeerde keuze te maken over het wijzigen of ongewijzigd laten van zijn verzekeringsovereenkomst. Tot advisering die op méér betrekking heeft dan aanpassing, wijziging of omzetting van de oorspronkelijke beleggingsverzekering met als doel het oorspronkelijke doel alsnog te bereiken, is Tussenpersoon niet gehouden. Zie eveneens de uitspraken van de Geschillencommissie 2016-440 en 2016-441.

4.9 Tussen partijen staat vast dat Tussenpersoon Consument geen hersteladvies heeft verstrekt. Tussenpersoon stelt dat hem dat niet verweten kan worden. Hij voert daartoe aan dat het feit dat geen hersteladvies is verstrekt uitsluitend het gevolg is van de door (de gemachtigde van) Consument gekozen manier van optreden. Tussenpersoon heeft Consument gevraagd om telefonisch contact teneinde een telefonische toelichting te geven en nadere informatie van Consument te verkrijgen. Consument was evenwel niet bereid telefonisch contact met Tussenpersoon te hebben. Zonder informatie over (eventuele wijzigingen in) de inkomenssituatie van Consument en andere voor het hersteladvies relevante omstandigheden kon Tussenpersoon geen passend hersteladvies geven, aldus Tussenpersoon.

Consument daarenentegen stelt zich op het standpunt dat het hersteladviesproces niet op gang is gekomen omdat Tussenpersoon heeft geweigerd zorg te dragen voor een deugdelijk en gratis AFM- en Wft-conform hersteladvies. Tussenpersoon wil volstaan met een telefonisch adviesgeprek, dit is volgens Consument onvoldoende.

4.10 Naar het oordeel van de Commissie is het gelijk aan de zijde van Tussenpersoon, zij licht dit hierna toe. Consument heeft zich op 18 juli 2015 tot Tussenpersoon gewend voor herstel-advies. Tussenpersoon heeft Consument vervolgens op 22 juli 2015 bericht dat hij de Verzekeraar heeft verzocht de benodigde stukken te verstrekken en dat hij na ontvangst van die stukken Consument zal benaderen voor een telefonisch adviesgesprek. Op 23 juli 2015 heeft Consument hierop gereageerd en meegedeeld dat van een telefonisch adviesgesprek geen sprake kan zijn en dat zij een deugdelijk AFM- en Wft- conform hersteladvies verwacht. Tussenpersoon heeft vervolgens bij e-mailbericht van 11 september 2015 aan Consument meegedeeld dat hij graag een verbetervoorstel voor de Verzekering telefonisch met Consument wil bespreken. Hierop heeft Consument Tussenpersoon laten weten dat hij geen telefonisch adviesgesprek wenst en dat hij inmiddels een klacht bij Kifid heeft ingediend.

Naar het oordeel van de Commissie mocht Tussenpersoon in de gegeven omstandigheden van Consument verlangen dat hij voorafgaand aan het uitbrengen van een hersteladvies een telefonisch gesprek met Tussenpersoon zou hebben. Tussenpersoon heeft toegelicht dat het telefoongesprek onder meer bedoeld was om nadere informatie van Consument te verkrijgen (over zijn inkomenssituatie en ander voor het hersteladvies relevante omstandigheden). Zoals hiervoor onder r.o. 4.7. reeds vermeld is in een bestaande advies-relatie soms een update van informatie noodzakelijk en in een nieuwe relatie in ieder geval basale informatie om een hersteladvies te kunnen verstrekken. Het lag dan ook op de weg van Tussenpersoon nadere informatie van Consument te verkrijgen. Een telefonisch gesprek was daartoe een voor de hand liggende keuze. Daarnaast heeft Consument door direct een klacht in te dienen bij Kifid en niet meer open te staan voor een gesprek met Tussen-persoon, verdere hersteladvisering op dat moment onmogelijk gemaakt.

4.11 De zeer specifieke eisen die (de gemachtigde van) Consument stelt aan de aard, inhoud en omvang van het door Tussenpersoon te geven hersteladvies berusten op een misvatting van de in dit geval op Tussenpersoon jegens Consument rustende verplichtingen. Anders dan Consument betoogt houden deze niet in dat Tussenpersoon Consument tot in detail zou moeten informeren over de volledige kostenlading van huidige of alternatieve producten of dat Tussenpersoon gehouden zou zijn Consument ter zake van elk van zijn mogelijke alternatieve keuzes van een persoonlijk beleggingsadvies te voorzien.

Dit volgt niet uit de hiervoor reeds vermelde richtlijnen voor hersteladvisering, noch uit de door Consument aangehaalde bepalingen in de artikelen 4:20, 4:23, derde lid, onderdelen a en b, 4:24, eerste lid, vierde lid, onderdeel e, en vijfde lid Wft en de artikel 60 en 80a tot en met 80b Bgfo, noch uit de nieuwsbrief van de AFM van 2 februari 2016.

4.12 De hiervoor genoemde omstandigheden hebben ertoe geleid dat Tussenpersoon Consument geen hersteladvies heeft gegeven. Deze omstandigheden vallen Consument toe te rekenen. Tussenpersoon treft van het verhinderen van de nakoming van de herstel-adviesplicht geen verwijt. Voor de gevolgen van het uitblijven van dit hersteladvies is Tussen-persoon dus ook niet aansprakelijk.

Schending zorgplicht door niet al vanaf 1 januari 2007 na te gaan of de Verzekering nog wel passend was?

4.13 De gemachtigde van Consument stelt dat Tussenpersoon tijdens de looptijd van de Verzekering is tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens Consument. Hij voert hiertoe aan dat Tussenpersoon tijdens de looptijd, en zeker op het moment dat de Wet Financieel Toezicht van kracht werd (1 januari 2007), had moeten nagaan of de Verzekering nog wel passend was.

Periode voor 2011

4.14 Uit de stukken maakt de Commissie op dat de Verzekering (pas) in 2011 in de portefeuille van Tussenpersoon is terechtgekomen. In de periode voor 2011 kan Tussenpersoon dan ook geen verwijt worden gemaakt.

Periode vanaf 2011

4.15 Zoals hiervoor onder 4.2 overwogen brengt de zorgplicht van de assurantietussenpersoon mee dat hij contact met de verzekeringnemer opneemt wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekering kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat deze verzekering mogelijk aanpassing behoeft.

4.16 De Commissie overweegt dat de AFM in haar nieuwsbrief van 29 november 2011 een verplichting voor verzekeraars en adviseurs heeft opgenomen om hun klanten actief te benaderen voor hersteladvies. Op dat moment bestond er derhalve een aanleiding voor Tussenpersoon om contact met Consument op te nemen en de Verzekering met haar door te lopen. Volgens het AFM-rapport 'Nazorg beleggingsverzekeringen' verstrijkt de deadline hiervoor op 31 december 2016. Tussenpersoon heeft aangevoerd dat hij begin 2013 is gestart met het actief benaderen van verzekeringnemers met een beleggingsverzekering en dat het onmogelijk was om alle verzekeringnemers tegelijkertijd te activeren. Hij heeft afhankelijk van de risicoclassificatie de polishouders schriftelijk benaderd.

De Commissie vindt deze uitleg van Tussenpersoon voldoende aannemelijk. Zoals hiervoor onder 4.12 overwogen heeft Consument het aan zichzelf te wijten dat Tussenpersoon uiteindelijk geen hersteladvies aan hem heeft verstrekt voor 31 december 2016. Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat Tussenpersoon heeft verzuimd ook andere gelegenheden aan te grijpen om Consument proactief te adviseren. Consument heeft weliswaar gesteld dat de risicopremie in 2007 meer dan 35% van de beschikbare premie was en in 2015 was opgelopen tot 50%, echter in de aan de Commissie overgelegde stukken bevindt zich geen informatie waarmee dit wordt aangetoond, dan wel aannemelijk wordt gemaakt.

Overige verwijten

4.17 De gemachtigde van Consument heeft in zijn aanvullende uitlating van 18 februari 2019 de klacht uitgebreid en een aantal nieuwe verwijten opgenomen. De Commissie gaat daaraan voorbij omdat Consument deze nieuwe stellingen te laat aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd.

Conclusie

4.18 De conclusie is dat Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden en hij dus niet aansprakelijk is voor door Consument gestelde schade. De klacht van Consument is ongegrond en de Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

In artikel 2 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-gaan-bij-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 46 van het Reglement.