

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0445

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, A.E. Tevel, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	4 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Excellent Finance Noord-Holland B.V., gevestigd te Den Helder, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Levenhypotheek. De consumenten klagen dat de tussenpersoon hen ten tijde van het afsluiten van hun hypotheek en daarna onjuist heeft voorgelicht over de verzekering. De commissie oordeelt dat de consumenten bij het afsluiten van de hypotheek voldoende en op juiste wijze zijn voorgelicht over de (werking van de) verzekering, de risico's van beleggen en het risico dat de winstdeling onvoldoende op zou brengen om het leningdeel af te lossen. De tussenpersoon heeft echter de nazorgplicht onvoldoende ingevuld, door zich alleen op de verzekering te concentreren. Hij had zich de (blijvende) zorgen van de consumenten beter moeten aantrekken en hen zo moeten adviseren dat zij een totaalbeeld hadden gekregen van hun mogelijkheden. Het is echter niet komen vast te staan dat de consumenten een ander product hadden gekozen of dat zij schade hebben geleden.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 april 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de tussenpersoon was de heer [naam 3], directeur, digitaal aanwezig.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten zijn na advies en bemiddeling door de tussenpersoon in 2005 een hypothecaire geldlening aangegaan, ter grootte van € 226.000,-. De hypotheek bestond uit een aflossingsvrij leningdeel van € 98.050,- en een leningdeel van € 127.950,-. Ter aflossing van dit laatste leningdeel zijn de consumenten met ingang van 1 november 2005 een levensverzekering aangegaan.
- 2.2 De verzekering heeft een gegarandeerd kapitaal van € 68.520,- en geeft recht op winstdeling. Bij overlijden van elk van de consumenten voor de einddatum van de verzekering, keert deze ook € 68.520,- uit. De premie is € 227,32 per maand. De consumenten hebben bij aangaan van de verzekering € 8.700,- gestort. Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering, hebben de consumenten een offerte ontvangen van 22 september 2005. In deze offerte staat onder meer:

Voorbeeldkapitalen

Uitgaande van de getoonde premiebetalingen en verzekeringsgegevens is bij een voorbeeldrendement van 8,0% onderstaand voorbeeldkapitaal te verwachten.

Type kapitaal	Waarde opbouw	Netto rendement
Gegarandeerd kapitaal bij leven	€ 68.520,00	-0,6%
Voorbeeldwinstkapitaal	€ 76.056,00	
Voorbeeldkapitaal (garantie + winstbijschrijving)	€ 144.576,00	4,7%

Let op: De waarde van uw beleggingen kan gedurende de looptijd fluctueren. In het verleden behaalde resultaten geven geen garantie voor de toekomst.

Flexibel Investeringsplan

Het rendement van uw inleg is gekoppeld aan het rendement van de Flex Invest pool.

Deze bestaat uit een mix van aandelen, obligaties en deposito's met een vaste rentevergoeding. Professionele beleggingsexperts beheren deze pool en kiezen de optimale combinatie teneinde een zo hoog mogelijk rendement te behalen. Daarnaast hebt u ook een gegarandeerde opbrengst op einddatum.

Jaarlijks vindt winstbijschrijving plaats op basis van de behaalde rendementen. De behaalde winst wordt vastgeclickt. Een negatief rendement in het jaar of de jaren daaropvolgend heeft hier geen invloed op. De clicks komen te vervallen indien de polis door onnatuurlijk verval wordt beëindigd. Op deze manier kunt u een hoog rendement op einddatum behalen zonder grote risico's te lopen.

U hebt de mogelijkheid de Flex Invest verzekering te beëindigen voordat de einddatum is bereikt. U krijgt de afkoopwaarde van dat moment uitgekeerd, met een minimum van het op die datum verzekerd kapitaal bij leven.

- 2.3 Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering is ook een financiële bijsluiter verstrekt, waarin onder meer staat dat de bijschrijving van de winstdeling afhankelijk is van de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt en dat de mogelijkheid bestaat dat het product weinig of geen winstdeling genereert. In de financiële bijsluiter staat verder een tabel met afkoopwaarden en premievrije waarden (beide op basis van 0% winstdeling) op verschillende data, afgezet tegen de totaal op die datum betaalde premie:

<i>(...) datum</i>	<i>Totaal betaalde premie</i>	<i>Afkoopwaarde</i>	<i>Premievrije waarde</i>
01-10-2006	€ 11.424,00	€ 8.533,00	€ 14.498,00
01-10-2008	€ 16.872,00	€ 12.456,00	€ 19.941,00
01-10-2010	€ 22.320,00	€ 15.993,00	€ 24.352,00
01-10-2015	€ 35.940,00	€ 27.382,00	€ 37.223,00
01-10-2020	€ 49.560,00	€ 39.647,00	€ 48.573,00
01-10-2025	€ 63.180,00	€ 53.737,00	€ 59.266,00
01-10-2029	€ 74.076,00	€ 68.520,00	€ 68.520,00

- 2.4 Bij brief van 28 mei 2008 heeft de verzekeraar de consumenten bericht dat de maandpremie van € 227,34 bestaat uit de volgende componenten: een spaarpremie van € 57,36, een risicopremie van € 131,98 en € 38,- kosten.
- 2.5 De consumenten hebben op 22 juli 2008 een e-mail aan de tussenpersoon gestuurd waarin zij wijzen op de hoge kosten die aan de verzekering kleven en dat dit zou leiden tot geen of weinig rendement. Zij schrijven onder meer dat het vertrouwen dat zij in de tussenpersoon hadden, beschadigd is. De tussenpersoon heeft op 24 juli 2008 gemaild dat hij het vertrouwen wil herstellen. Hij heeft een aantal vragen bij de verzekeraar neergelegd om te bezien of de kosten in de verzekering kunnen worden verlaagd. De verzekeraar heeft de tussenpersoon gemaild:

"(...) Bovenstaand polisnummer betreft een gemengde verzekering die uitkeert bij leven en overlijden. Bij dit tarief kan dus het risico gedeelte niet verwijderd worden. De waarde van deze polis kan wel weer geconverteerd worden naar een ander tarief die alleen uitkeert bij in leven zijn. Hiernaast kan men dan een losse risicoverzekering sluiten. Maar doordat men dan 2 polissen heeft en de daarbij horende kosten, is het voordeel uiteindelijk nihil.(...)"

- 2.6 In maart 2009 heeft de consument de tussenpersoon weer geschreven dat er nog geen schot in de zaak zit. De tussenpersoon heeft geantwoord dat hij diverse keren contact heeft gehad met de verzekeraar, maar zonder resultaat. Ook heeft de tussenpersoon toegezegd dat hij gaat onderzoeken of er andere wegen zijn om snel tot een acceptabel resultaat te komen.

Uit een mailwisseling tussen de tussenpersoon en de verzekeraar van 10 maart 2009 blijkt dat het op dat moment niet mogelijk is de verzekering om te zetten naar een ander product bij de verzekeraar, omdat deze geen beleggingsverzekeringen of traditionele levensverzekeringen meer voert.

- 2.7 Op 3 april 2009 hebben de consumenten twee offertes van de tussenpersoon ontvangen, waarin de verzekeraar voorrekent wat de gevolgen zijn als de overlijdensrisicoverzekering op het leven van de vrouw wordt verwijderd. Dit zou ofwel tot een verlaging van de premie kunnen leiden, waarbij de premie € 72,08 per maand zou worden (offerte 1) of tot een verhoging van het garantiekapitaal naar € 131.711,- (offerte 2). De tussenpersoon heeft daarbij geschreven dat hij nog een aantal onderdelen mist in de berekening en dat dit nu door de verzekeraar wordt opgepakt. Verder heeft hij geschreven dat moet worden uitgezocht of de hypotheekverstrekker akkoord gaat, omdat de verzekering verpand is.
- 2.8 Op 1 maart 2010 hebben de consumenten de tussenpersoon gemaild: *“We zijn bij onze laatste ontmoeting naar mijn gevoel niet op een geheel dood spoor geraakt. De (kostbare) verzekering waar alles om draait is slecht te veranderen, maar toen gaf je aan dat [verzekeraar] binnen afzienbare tijd met een ander (nieuw) product op de markt zou komen. Omdat er dan niet van maatschappij zou worden verandert, ik citeer, kan dit een goede mogelijkheid zijn (...)”*. De tussenpersoon heeft in zijn antwoord van 4 maart 2010 erop gewezen dat de verzekeraar zal samengaan met Reaal en dat de productontwikkeling daarom volledig is stopgezet. De tussenpersoon schrijft dat het hem daarom verstandig lijkt deze ontwikkeling af te wachten en daarna bij Reaal te rade te gaan.
- 2.9 In mei 2013 had de consument een afspraak met de tussenpersoon om omzetting naar een product met lagere kosten te bespreken. Omzetting bleek bij de verzekeraar echter niet mogelijk te zijn en de afspraak is daarom niet doorgegaan.
- 2.10 In 2015 hebben de consumenten de tussenpersoon benaderd met vragen over een afkoop-som die zij zouden gaan ontvangen en met vragen over eventueel oversluiten van de hypothecaire geldlening. Zij hebben een aantal mogelijkheden besproken op kantoor bij de tussenpersoon, die daarna een service abonnement heeft geboden waarbij hij met de consumenten één of twee keer per jaar om de tafel gaat om te bezien of de financiële planning op orde is en of er dingen verbeterd kunnen worden. De consumenten zijn niet op dit aanbod ingegaan, maar hebben nog wel vragen gesteld over de mogelijkheid boetevrij af te lossen op de hypothecaire geldlening en het afsluiten van een overlijdensrisico-verzekering. De tussenpersoon heeft aangeboden een en ander uit te zoeken, tegen een uurtarief. De consumenten zijn ook hier niet op ingegaan.
- 2.11 In 2020 heeft de tussenpersoon de consumenten een beknopt hypotheekadvies gegeven, om te bezien of de vaste lasten omlaag konden.

- 2.12 In het winstdelingsoverzicht van de verzekeraar van 16 januari 2024 staat dat tot en met 1 januari 2024 een winst was opgebouwd van € 7.484,60 en dat bij deze stand van zaken op de einddatum een bedrag van € 77.413,09 zal vrijkomen.
- 2.13 In 2024 hebben de consumenten de verzekering afgekocht en met de opbrengst - € 52.218,67 - een deel van de hypothecaire geldlening afgelost. De consumenten hebben daarna een klacht bij de tussenpersoon ingediend. Partijen zijn niet tot een oplossing gekomen, wat tot de klachtprocedure bij Kifid heeft geleid.

De klacht en vordering

- 2.14 De consumenten klagen over het advies van de tussenpersoon. Ten tijde van het afsluiten van de verzekering maar ook vier jaar daarna zijn zij onjuist voorgelicht, met name over het rendement van het product. De tussenpersoon hanteerde een rendement van 6%, wat de consumenten beschouwden als een realistische prognose. Zij zijn bij het initiële advies en in 2009 niet gewezen op de risico's van beleggen. Het doel van de verzekering was het aflossen van een deel van de hypotheek, waarbij ook bij een gematigd positief rendement sprake zou zijn van een flinke plus. Voor dit advies hebben de consumenten hoge kosten betaald, € 3.500,-. Vier jaar na afsluiten hebben de consumenten contact gezocht met de tussenpersoon en hun twijfels over het product uitgesproken. Deze werden weggewuifd. Enkele jaren later bleek dat hulp van de tussenpersoon niet meer mogelijk was en dat de consumenten daarvoor een service abonnement moesten afsluiten, terwijl de tussenpersoon provisie en beheergelden ontvangen heeft. De consumenten hebben herhaaldelijk hun zorg over de verzekering uitgesproken en herhaaldelijk geprobeerd advies hierover te ontvangen. Dit is voortdurend op niets uitgelopen. De tussenpersoon heeft onvoldoende begeleiding geboden en nu zitten de consumenten met een tegenvallend resultaat en een hoge restschuld.
- 2.15 Zij vorderen een volledige schadeloosstelling en stellen een schade van € 58.000,- te hebben geleden. Dit is het verschil tussen het gegarandeerde eindkapitaal en de grootte van het deel van de hypothecaire geldlening dat met de verzekering zou worden afgelost.

Het verweer

- 2.16 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon een op hem rustende zorgplicht heeft geschonden, zowel bij het advies de verzekering aan te gaan als tijdens de looptijd toen de consumenten hun zorg over de verzekering uitspraken.

Beoordelingskader – zorgplicht tussenpersoon

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten, op grond waarvan de tussenpersoon heeft geadviseerd en bemiddeld bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening van de consumenten. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de tussenpersoon bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹
- 3.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten over hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.

Zorgplicht bij afsluiten verzekering

- 3.4 De consumenten stellen dat zij bij het afsluiten van de verzekering onvoldoende zijn voorgelicht over de verzekering, met name over het rendement. De tussenpersoon hanteerde een rendement van 6%, wat de consumenten beschouwden als een realistische prognose. Na het aflossen van de hypotheek zou ook bij een gematigd positief rendement sprake zijn van een flinke plus. Zij zouden niet zijn gewezen op de risico's van beleggen.
- 3.5 De commissie overweegt dat de tussenpersoon heeft geadviseerd de verzekering aan te gaan als onderdeel van een door hem geadviseerde hypotheekconstructie. Een deel van de hypothecaire geldlening zou op de einddatum wordt afgelost met het kapitaal dat vrijkomt uit de verzekering. De verzekering is een traditionele levensverzekering, met een garantiekapitaal en winstdeling, die ook uitkeert bij overlijden van (één van) de consumenten voor de einddatum. Bij dit type verzekering staat van tevoren vast wat de te betalen (bruto) premie is en welke gegarandeerde minimumuitkering daar op einddatum - of bij eerder overlijden - tegenover staat. De consumenten worden daarom geacht bij het afsluiten van de verzekering de in de premie vervatte kosten en overlijdensrisicopremie te hebben aanvaard. Zij wisten immers welke premie zij moesten betalen voor de gegarandeerde minimumuitkering die zij op de einddatum zouden ontvangen.
- 3.6 Het eindkapitaal kán hoger uitvallen als gevolg van de meeverzekerde winstdeling, maar deze is niet gegarandeerd.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl

Omdat de consumenten bij het aangaan van de verzekering precies wisten welke premie zij zouden gaan betalen en welke gegarandeerde minimumuitkering daar tegenover stond, is het naar het oordeel van de commissie niet vereist dat de consument wordt geïnformeerd over de in de (bruto) premie vervatte kosten en overlijdensrisicopremie.

- 3.7 In de aan de consumenten verstrekte offerte is vermeld dat het verzekerde en gegarandeerde kapitaal € 68.520,- is en dat dit bij een voorbeeldwinstkapitaal van € 76.056,- zou aangroeien tot € 144.576,-. In dat geval zou sprake zijn van een netto rendement van 4,7%. Als niet meer dan het gegarandeerde kapitaal van € 68.520,- zou worden uitgekeerd, zou sprake zijn van een netto rendement van – 0,6%. Verder konden de consumenten nagaan dat de minimumuitkering van € 68.520,- onvoldoende zou zijn om het leningdeel van € 127.950,- af te lossen. Of dit zou lukken, zou afhangen van de opbrengst van de winstdeling, die weer afhankelijk was van de opbrengst op een belegging in de Flex Invest pool. Verder stond beschreven dat deze Flex Invest pool bestaat uit een mix van aandelen, obligaties en deposito's met een vaste rentevergoeding. Op de offerte staat de waarschuwing dat de waarde van beleggingen tijdens de looptijd kan fluctueren en dat in het verleden behaalde resultaten geen garantie geven voor de toekomst (zie nummer 2.2). In de financiële bijsluiter staat dat de bijschrijving van de winstdeling afhankelijk is van de ontwikkelingen op de kapitaalmarkt en dat de mogelijkheid bestaat dat het product weinig of geen winstdeling genereert (zie nummer 2.3).
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten met deze informatie voldoende en op juiste wijze voorgelicht over de (werking van de) verzekering en zijn zij voldoende gewezen op de risico's van beleggen en op het risico dat de winstdeling onvoldoende op zou brengen om het leningdeel af te lossen. Uit de verstrekte informatie blijkt immers dat de kans bestaat dat het verwachte rendement niet behaald wordt en dat het mogelijk is dat de verzekering weinig of geen winstdeling genereert. Als de consumenten zeker hadden willen weten dat zij met de opbrengst van de verzekering het leningdeel hadden kunnen aflossen, dan hadden zij voor een hoger garanti kapitaal moeten kiezen en waren zij een hogere premie verschuldigd geweest.²
- 3.9 De commissie overweegt ten slotte dat ook niet is komen vast te staan dat er op het moment van het aangaan van de hypothecaire geldlening een voor de consumenten aantrekkelijker product beschikbaar was. Zo heeft de tussenpersoon ter zitting verklaard dat de gekozen constructie de meest gunstige was, gezien de lage maandlasten, de mogelijkheid van de kapitaalmarkt te profiteren en de ondergrens die het garanti kapitaal bood. De consumenten hebben dit niet gemotiveerd betwist.

Nazorgplicht

- 3.10 De consumenten klagen ook dat de tussenpersoon na het afsluiten van de hypothecaire geldlening en de verzekering te weinig begeleiding heeft geboden.

² Zie ook GC Kifid 2016-397 en GC Kifid 2018-712

Deze klacht concentreert zich blijkens hun verklaringen ter zitting op het begin van de looptijd van de verzekering. In 2008 hebben zij de tussenpersoon benaderd en hun onvrede en zorg over de verzekering uitgesproken. De commissie begrijpt dat de consumenten geschrokken zijn toen zij pas enige jaren na het aangaan van de verzekering werd geïnformeerd over de hoogte van de kosten en de overlijdensrisicopremies en dat er een relatief klein bedrag van de premie werd geïnvesteerd. De consumenten hadden deze informatie graag bij het aangaan van de verzekering ontvangen, maar – zoals hierboven onder nummer 3.6 al staat – het was niet verplicht deze informatie bij het aangaan van de verzekering te verstrekken.

- 3.11 Blijkens het klachtdossier heeft de tussenpersoon vanaf het moment dat de consumenten hem in 2008 benaderden, een aantal keren bekeken of de verzekering kon worden aangepast, in die zin dat de kosten van de verzekering omlaag konden of dat minder overlijdensrisicopremie hoefde te worden betaald. Ook heeft de tussenpersoon onderzocht of de verzekering bij de verzekeraar kon worden overgesloten naar een verzekering met lagere kosten (zie de nummers 2.5 tot en met 2.9). De tussenpersoon stelt hiermee aan zijn nazorgplicht te hebben voldaan.
- 3.12 De commissie constateert dat de inspanningen van de tussenpersoon zich hebben geconcentreerd op aanpassing van de verzekering. Dit bleek erg moeilijk te zijn, omdat het productaanbod van de verzekeraar kromp en ook omdat de verzekeraar op een gegeven moment werd overgenomen door een nieuwe verzekeraar, waardoor lange tijd onduidelijkheid bestond over de vraag wat de mogelijkheden waren of zouden worden. De verzekering is ondanks de zorgen en ontevredenheid van de consumenten in stand gebleven.
- 3.13 De commissie overweegt dat de tussenpersoon onder deze omstandigheden zijn nazorgplicht onvoldoende heeft ingevuld, door zich alleen op de verzekering te concentreren. Hij had zich de (blijvende) zorgen van de consumenten beter moeten aantrekken en hen breder en diepgaander moeten adviseren, door een financiële vergelijking te maken tussen een aantal mogelijke alternatieven voor de gehele hypothecaire geldlening. Zo hadden de consumenten een totaalbeeld kunnen krijgen van hun mogelijkheden. Een dergelijk totaalbeeld hebben zij nu niet gehad. In zoverre is de klacht van de consumenten gegrond.
- 3.14 De commissie tekent daarbij aan dat ook nu niet is komen vast te staan dat het voor de consumenten mogelijk was een (financieel) aantrekkelijker product af te sluiten of om zonder hoge kosten een alternatief product aan te gaan. Zo kan het in het algemeen aan het begin van de looptijd van een levensverzekering erg duur zijn om deze af te kopen. Ook was de verzekering verpand en was voor aanpassing van de verzekering toestemming van de hypotheekverstrekker vereist. De verzekering bood ook dekking bij overlijden van de consumenten en het is de vraag of de hypotheekverstrekker zou instemmen met een aanpassing van deze dekking. Zonder deze instemming kon de verzekering niet worden gewijzigd of afgekocht. De commissie verwijst in dit verband nog naar de opmerking van de tussenpersoon dat de gekozen hypotheekconstructie lage maandlasten kende.

Een aanpassing zou dus ook hebben kunnen leiden tot hogere maandlasten. De commissie merkt tot slot op dat de consumenten in april 2009 na het ontvangen van de offertes met betrekking tot de financiële gevolgen van het verwijderen van de overlijdensrisico-verzekering voor de vrouw niet zelf contact hebben opgenomen met de tussenpersoon. Al met al is naar het oordeel van de commissie dan ook niet komen vast te staan dat de consumenten bij een beter totaalbeeld van hun mogelijkheden, een ander product hadden gekozen of dat zij schade hebben geleden.

Abonnement

- 3.15 De consumenten stellen ten slotte dat de tussenpersoon alleen hulp wilde bieden als de consumenten een service abonnement afsloten, terwijl de tussenpersoon provisie heeft ontvangen. Volgens de consumenten was dit al in 2009 het geval. De commissie overweegt dat uit het klachtdossier blijkt dat de tussenpersoon in 2015 voor het eerst de mogelijkheid van een service abonnement opperde, in het kader van een uitgebreidere financiële planning, die ook betrekking zou hebben op een afkoopsom die de consumenten zouden ontvangen. Niet is gebleken dat in 2009 al over een service abonnement werd gesproken. De consument verwijst naar een e-mail die hij van de tussenpersoon heeft ontvangen, maar dit is een mail die de tussenpersoon in 2024 aan de consument heeft gezonden. De consument heeft zelf op deze mail geantwoord dat in 2009 nog geen sprake was van een abonnement. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Conclusie

- 3.16 De conclusie is dat de klacht van de consumenten over de schending van de nazorgplicht ten dele gegrond is, maar dat niet is komen vast te staan dat de consumenten als gevolg daarvan schade hebben geleden. De commissie zal de vordering van de consumenten daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl