Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0031

mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum beslissing	24 april 2024
Beroep/verzoek ingediend door	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., verder te noemen de verzekeraar
Aard beslissing	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep niet behandelbaar

Samenvatting

Beroep niet behandelbaar. Financieel belang. Er kan niet worden aangenomen dat de vordering met betrekking tot het smartengeld een reëel financieel belang heeft. Concrete aanwijzingen dat het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, in werkelijkheid lager is dan € 25.000,-.

1. Uitspaak Geschillencommissie

De uitspraak van 23 januari 2024 (dossier [nummer], gepubliceerd onder nummer GC 2024-0068).

2. Stukken

De volgende stukken zijn ingediend:
- het e-mailbericht van de consument van 28 februari 2024 waarin zij meedeelt in beroep te willen gaan tegen de uitspraak van de Geschillencommissie,
- de brief van de consument van 18 maart 2024 met de bezwaren van de consument tegen de uitspraak van de Geschillencommissie,
- de brief van de verzekeraar van 25 maart 2024 waarin hij zich uitlaat over de behandelbaarheid van het beroep, en
- de reactie van de consument daarop van 10 april 2024.

3. Korte aanduiding klacht en vorderingen

3.1 De klacht betreft het volgende. De consument stelt dat de verzekeraar tekort is geschoten in het nakomen van informatieverplichtingen ten aanzien van de kosten van de verzekering. Er is sprake van oneerlijke bedingen. Ook is zij niet of onvoldoende gewaarschuwd voor het bijzondere risico dat de verzekering leeg zou kunnen lopen als gevolg van het hefboom- en inteereffect. De consument heeft hiervan veel stress ervaren. De consument vordert de ingehouden premies van in totaal € 12.325,- Daarnaast heeft de consument schadevergoeding gevorderd voor immateriële schade van € 20.000,-. De consument heeft in de procedure bij de Geschillencommissie ook € 2.500,- voor de kosten van juridische bijstand gevorderd.

4. Beslissing Geschillencommissie

4.1 In haar uitspraak heeft de Geschillencommissie de vorderingen van de consument gedeeltelijk toe- en afgewezen.

5. Reglementen die in deze zaak van toepassing zijn

Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold van 1 april 2017 tot 1 april 2022. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 oktober 2023. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

6. Regels die bepalen wanneer een beroep kan worden behandeld

6.1 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

6.2 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

6.3 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.

7. De taak van de voorzitter

7.1 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen.
De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

8. Beoordeling of het beroep kan worden behandeld

Er staat geen beroep open

8.1 Uit regel 7.1 volgt dat het gaat om het financieel belang van de klacht of de waarde van de vordering, zoals deze aan de Geschillencommissie is voorgelegd. Voor het vaststellen van het belang of de waarde moet ook worden gelet op hetgeen daarover in de procedure bij de Geschillencommissie naar voren is gebracht, en niet alleen op hetgeen de consument in beroep daarover opmerkt. Bij het nemen van deze beslissing heeft de voorzitter daarom ook het procesdossier van de Geschillencommissie geraadpleegd.

8.2 De consument heeft in repliek bij de Geschillencommissie haar vordering vermeerderd van € 12.325,- naar € 32.325,-. De vermeerdering bestaat uit vergoeding voor immateriële schade die de consument stelt te hebben geleden. Zij stelt deze schade te hebben geleden, omdat zij stress heeft gehad van het feit dat zij jaren in onzekerheid heeft geleefd of de verzekering wel of niet leeg zou lopen en wat bij het leeglopen van de polis de gevolgen zouden zijn. In de reactie van de consument van 10 april 2024 onderbouwt zij dit nader door te stellen dat zij jarenlang een gevoel van onbehagen heeft gehad. De stress, het gevoel van onbehagen en het afnemen van levensvreugde betekenen volgens de consument dat een verzoek om immateriële schadevergoeding gerechtvaardigd is. Ter onderbouwing van het bedrag van € 20.000,- stelt de consument dat het bedrag niet exact is vast te stellen, maar dat uitgegaan kan worden van € 10,- per dag voor de duur van 5 of 6 jaar.

8.3 Eerder heeft de Commissie van Beroep al geoordeeld over de vereisten voor het toewijzen van een vergoeding voor immateriële schade (CvB Kifid 2022-0042). Het psychisch onbehagen van de consument en de ernst daarvan moeten naar objectieve maatstaven kunnen worden vastgesteld. Het louter stellen dat er sprake is van stress, onbehagen en vermindering van levensvreugde is onvoldoende. Het moet namelijk onderbouwd kunnen worden door concrete omstandigheden. Daarvan is hier geen sprake.

8.4 In het licht hiervan kan niet worden aangenomen dat de klacht op het onderdeel van het smartengeld een reëel financieel belang heeft. Het is verder niet aanvaardbaar dat door het opvoeren van een dergelijke aanspraak een klacht vatbaar wordt gemaakt voor beroep. Als dit anders was, zou in de praktijk in elke zaak aan de drempel die voor het instellen van beroep in het reglement is opgenomen, op eenvoudige wijze haar betekenis kunnen worden ontnomen.

8.5 Het feit dat de Geschillencommissie in haar uitspraak is ingegaan op de vordering tot vergoeding van immateriële schade, maakt het voorgaande niet anders.

8.6 Uit het voorgaande volgt dat er concrete aanwijzingen zijn dat het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, in werkelijkheid lager is dan € 25.000,- Dit brengt mee dat geen beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie openstaat op grond van regel 7.1 van het reglement.

Conclusie

8.7 Het beroep is niet behandelbaar. De voorzitter zal met toepassing van regel 8.1 van het reglement beslissen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen.

Financiële bijdrage

8.8 De financiële bijdrage die de consument voor het instellen van beroep is verschuldigd, bedraagt € 500,- (regel 10.2). De consument krijgt van deze bijdrage € 375,- terug omdat de voorzitter oordeelt dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

9. Beslissing

De voorzitter:

9.1 bepaalt dat het beroep niet in behandeling wordt genomen;

9.2 bepaalt dat aan de consument wordt terugbetaald hetgeen hij heeft betaald voor de financiële bijdrage, voor zover dit méér is dan € 125,-.