Uitsraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-197 d.d. 6 juli 2015
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Motorrijtuigenverzekering voor kampeerauto. Terhandstelling algemene voorwaarden. Consument heeft dekking gevorderd voor diefstal van zijn kampeerauto. Uit het onderzoek naar de schade is gebleken dat de kampeerauto ten tijde van de diefstal in het buitenland stond gestald. Met een beroep op, onder meer, de bepaling in de Algemene Voorwaarden dat de verzekering eindigt wanneer de kampeerauto 'gewoonlijk buiten Nederland wordt gestald', heeft Verzekeraar dekking afgewezen. Consument heeft onder meer een beroep gedaan op vernietiging van de bepalingen met een beroep waarop Verzekeraar dekking heeft afgewezen omdat deze hem niet ter hand zijn gesteld. Tussen partijen is niet in geschil dat door of namens Verzekeraar de Voorwaarden niet aan Consument zijn toegestuurd en dat enkel naar de Voorwaarden en de vindplaats daarvan op een website is verwezen. Verzekeraar heeft, door Consument op deze wijze te informeren over de Voorwaarden, niet voldaan aan de vereisten als gesteld in art. 6:233 BW onder b en art. 6:234 BW. De vordering tegen Verzekeraar is toegewezen. Consument had de vordering ook tegen Tussenpersoon ingediend. Bij deze vordering had Consument derhalve geen belang meer zodat die vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

Allianz Benelux N.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Verzekeraar, en

tegen

Vrieling Assurantiën B.V., gevestigd te Hardenberg, hierna te noemen Tussenpersoon.

1. Procesverloop

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

in de zaak tegen Verzekeraar
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van de gemachtigde van Consument met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 31 oktober 2014;
- de brief van de gemachtigde van Consument met bijlage;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;

in de zaak tegen Tussenpersoon:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van de gemachtigde van Consument met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 31 oktober 2014;
- de brief van de gemachtigde van Consument met bijlage;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst 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 10 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2006 via Tussenpersoon bij een gevolmachtigde van Verzekeraar een motorrijtuigenverzekering voor zijn kampeerauto gesloten. Tussenpersoon heeft Consument bij brief van 25 augustus 2006 de polisbescheiden toegestuurd en over de voorwaarden vermeld: *"Voor de voorwaarden verwijs ik u naar onze internetsite www.kampeerautopolis.nl. Beschikt u niet over internet en wilt u de polisvoorwaarden wel ontvangen, neem dan even contact met ons op."*
Op het polisblad van 25 augustus 2006 werd verwezen naar de voorwaarden KZP1.1 en VKV1.1.

3.2. Bij brief van 1 april 2010 heeft Tussenpersoon Consument onder meer bericht:
"Vanaf 1 april 2010 zijn de voorwaarden van uw Kampeerauto zekerheidsPakket gewijzigd. De volledige tekst van de nieuwe voorwaarden KZP 4.1 treft u aan op onze website: ***www.kampeerautopolis.nl/voorwaarden****."*

3.3. Consument heeft in 2010 een nieuwe kampeerauto gekocht en deze eveneens via Tussenpersoon bij een gevolmachtigde van Verzekeraar verzekerd. Voor de aanvraag is een zogenaamd intern aanvraagformulier gebruikt waarvoor Consument telefonisch de vragen heeft beantwoord. Bij brief van 14 juli 2010 heeft Tussenpersoon de dekking, met ingangsdatum 14 juli 2010, bevestigd en Consument verzocht nog enkele stukken toe te sturen. Tussenpersoon heeft Consument bij brief van 21 september 2010 de polisbescheiden toegestuurd. In de brief staat, voor zover van belang: *"Voor de polisvoorwaarden verwijzen wij u naar onze website www.kampeerautopolis.nl. Beschikt u niet over internet en wilt u de polisvoorwaarden wel ontvangen, neemt u dan even contact met ons op."*

Op het polisblad staat dat de cataloguswaarde € 109.355,- is en de inventaris voor een bedrag van € 2.500,- is verzekerd. Het eigen risico per gebeurtenis voor Casco is € 500,-. Volgens het polisblad zijn de Algemene voorwaarden KZP 4.1 (hierna: de Algemene Voorwaarden) en de Kampeerautoverzekering VKZ 4.1 (hierna: de Bijzondere Voorwaarden, gezamenlijk te noemen: de Voorwaarden) toepasselijk.

3.4. In de Algemene Voorwaarden staat, voor zover van belang:

"Artikel 6. Verzekeringsduur, vervaldagen, beëindiging en premierestitutie
(…)
6.4. Beëindiging
De verzekering eindigt:
(…)
d. wanneer in geval van een motorrijtuigrisico het motorrijtuig gewoonlijk buiten Nederland wordt gestald of zodra de motorrijtuigverzekering drie jaar is geschorst;
(…)."

In de Bijzondere Voorwaarden is, voor zover van belang, bepaald:

"Artikel 3. Verplichtingen van de verzekerde
Verzekeringnemer of een andere verzekerde voor zover het hem aangaat, moet:
(…)
b. Binnen zeven dagen aan verzekeraar kennis geven:
(…)
b.4 Wanneer de kampeerauto veelvuldig of uitsluitend buiten Nederland wordt gebruikt;
(…)."

3.5. Op 23 januari 2013 heeft Consument in [land] aangifte gedaan van diefstal van de kampeerauto tussen 3 november 2012 en 23 november 2013. Consument heeft de schade gemeld bij Verzekeraar.

3.6. In opdracht van Verzekeraar is de waarde van de kampeerauto vastgesteld en is onderzoek gedaan naar de omstandigheden waaronder de diefstal is gepleegd. De expert heeft de waarde van de kampeerauto vastgesteld op een totaalbedrag van € 133.227,00. In het onderzoeksrapport van 8 april 2013 staat dat Consument, voor zover van belang, het volgende heeft verklaard:

"Zoals reeds eerder aangegeven hebben wij de camper op 15 juli 2010 nieuw aangekocht. De aankoopnota heeft u reeds ontvangen. In het najaar van 2010 zijn wij met zijn tweeën met de camper naar [land] gereden. We hebben daar ongeveer 3 weken rondgereden met de camper. De camper hebben wij vervolgens gestald bij dezelfde parkeerstalling; parking [X], te [plaats]. Wij zijn toen samen met het vliegtuig naar huis te Nederland gegaan.

In 2011 en 2012 zijn we wederom naar [land] gevlogen om met de camper op vakantie te gaan. In de periode oktober t/m maart van beide jaren, zijn we zo in beide jaren driemaal met de camper op vakantie gaan.

(…)
Op 27 januari 2012 zijn we van die vakantie teruggekomen. (…) Toen heeft de camper in een andere stalling gestaan. We kunnen niet meer nagaan waar dit is geweest. Op 16 maart 2012 zijn we nog eens met de camper een aantal weken vakantie wezen vieren te [land]. Na afloop van deze vakantie hebben de we camper gestald in een stalling te [plaats 1]. Vermoedelijk is dit stalling [B] geweest. (…)

Op 17 oktober 2012 zijn wij wederom naar [land] gevlogen om met onze camper op vakantie te gaan. We vlogen toen met Transavia op [plaats 1], waar onze camper gestald stond.
Op 3 november 2012 zat onze vakantie erop. We hebben toen, zoals ook al eerder aangegeven, de camper gestald in Parking [X] te [plaats]. Dat was de tweede keer dat wij de camper daar geparkeerd hebben. We moesten onze sleutels afgeven. Deze sleutels werden netjes in een la opgeborgen. Ook zagen wij dat onze camper genoteerd stond in zijn computersysteem.
(…)
Op 23 januari 2013 was dit heel anders. Aangekomen met het vliegtuig belden we weer naar Parking [X]. Ze deden heel moeilijk en wilden ons niet halen. We hebben nog een tolk laten bemiddelen, echter deze gaf op een gegeven moment ook maar aan dat om bij Parking [X] te komen, wij maar een taxi moesten nemen. Dit hebben we toen gedaan.
Daar aangekomen ontdekten we dat onze camper er niet meer stond. (…)"

3.7. Bij brief van 28 mei 2013 heeft de gevolmachtigde namens Verzekeraar Consument meegedeeld dat dekking is geweigerd met een beroep op art. 6.4.d van de Algemene Voorwaarden model KZP 4.1 omdat uit het onderzoek is gebleken dat de auto ten tijde van de diefstal meer dan twee jaar in [land] stond.

3.8. Met ingang van 1 januari 2014 zijn de Voorwaarden gewijzigd. Op grond van de nieuwe voorwaarden bestaat, onder meer, dekking in het geval van stalling in het buitenland tot zes maanden aaneengesloten.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert hoofdelijke betaling van een bedrag van € 133.227,00 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 28 mei 2013 en met vergoeding van de gemaakte kosten.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument heeft recht op uitkering onder verzekering voor de schade door diefstal van de kampeerauto, te weten de door de expert vastgestelde waarde van de kampeerauto, althans een vergoeding van dat bedrag.
- Consument beroept zich op vernietiging van de bedingen met een beroep waarop Verzekeraar de dekking heeft afgewezen. De Voorwaarden zijn Consument niet toegezonden zodat niet is voldaan aan het in art. 6:233 sub b BW gestelde vereiste en Consument niet bekend was met de inhoud van de Voorwaarden. Verwijzing naar een website is voor kennisgeving onvoldoende. Het beding is voorts onredelijk bezwarend en te beschouwen als een onredelijk beding in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. De bepaling kan meebrengen dat een polis eindigt zonder wetenschap van de verzekerde en dat het de verzekerde pas later blijkt dat hij langere tijd

onverzekerd is geweest. Deze situatie is uit het oogpunt van consumentenbescherming en rechtszekerheid onaanvaardbaar.
- Consument mocht erop vertrouwen dat de kampeerauto binnen Europa was verzekerd.
- De Voorwaarden zijn onduidelijk. De redactie en systematiek van de voorwaarden is niet overzichtelijk en duidelijk omdat de consequenties van het stallen van de kampeerauto in het buitenland niet in de Bijzondere maar in de Algemene Voorwaarden staan vermeld. Het is niet duidelijk wat wordt bedoeld met 'stalling gewoonlijk in het buitenland'. Verzekeraar heeft dit, gelet op de inmiddels aangepaste voorwaarden, erkend.
- De vraag of sprake is van 'stalling gewoonlijk in het buitenland' dient te worden beoordeeld op basis van de gehele verzekerde periode. De kampeerauto stond wel gewoonlijk in Nederland gestald, zij het met langere perioden in het buitenland. De kampeerauto is niet zes maanden aaneengesloten in het buitenland gestald geweest. Ook wanneer onder 'gewoonlijk' dient te worden verstaan een periode van zes maanden, zoals in de nieuwe voorwaarden is bepaald, is daarvan dus geen sprake zodat de verzekering niet kan zijn geëindigd.
- Op Verzekeraar en Tussenpersoon, rustte de verplichting om Consument te informeren over de bepaling dat de verzekering eindigt bij stalling in het buitenland. Dit geldt temeer omdat de betreffende bepaling niet duidelijk is en Tussenpersoon ervan op de hoogte was dat de kampeerauto ook in het buitenland werd gestald, althans daarvan op de hoogte had behoren te zijn nu het een feit van algemene bekendheid is dat kampeerauto's in het buitenland gestald worden. Verzekeraar en Tussenpersoon zijn deze verplichting niet nagekomen. Er hebben geen adviesgesprekken plaatsgevonden. De folder die Tussenpersoon heeft verstrekt, bevat over stallen in het buitenland geen informatie.
- Verzekeraar heeft bij Consument het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat de schade was gedekt. Doordat hij niet aanstonds heeft meegedeeld dat er geen dekking was, heeft Consument zelf geen schadebeperkende maatregelen kunnen nemen zoals het plaatsen van een advertentie teneinde de kampeerauto te kunnen vinden. Verzekeraar heeft nagelaten deze maatregelen te nemen.

4.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Aan Consument is, in overeenstemming met art. 6:234 BW een redelijke mogelijkheid geboden van de voorwaarden kennis te nemen. De voorwaarden zijn dus niet vernietigbaar.
- Verzekeraar was niet betrokken bij de totstandkoming van de overeenkomst. Eventuele fouten van de gevolmachtigde, waarvan overigens geen sprake is, kunnen niet aan hem worden toegerekend. Voor een aanvullende waarschuwing door Verzekeraar bestond geen aanleiding.
- De onder 3.2 geciteerde bepalingen zijn helder en duidelijk. Art. 3 sub b.4 van de Bijzondere Voorwaarden kan worden gezien als een nadere invulling of uitleg van het begrip 'gewoonlijk in het buitenland gestald.' De bepaling in art. 6.4 onder d van de Algemene Voorwaarden is zeer gebruikelijk. Consument had ook uit andere bronnen kunnen weten dat de verzekering eindigt wanneer de kampeerauto gewoonlijk in het buitenland is gestald.
- Ingevolge Rb. Rotterdam 1 juni 2005, mag een verzekerde aan de bewoording 'gewoonlijk' redelijkerwijs de betekenis toekennen dat gedoeld wordt op een genormaliseerde situatie en niet alleen op een feitelijke situatie.

Wanneer de vaste uitvalsbasis buiten Nederland is, is sprake van stalling 'gewoonlijk in het buitenland'. Gelet op de verklaring van Consument aan de onderzoeker moet als genormaliseerde situatie worden beschouwd dat de kampeerauto in het buitenland stond.

- Consument heeft niet voldaan aan zijn verplichting op grond van art. 3 sub b.4 Bijzondere Voorwaarden, om binnen 7 dagen aan Verzekeraar te melden dat de kampeerauto veelvuldig of uitsluitend buiten Nederland wordt gebruikt. Indien hij dit wel had gemeld, had Tussenpersoon voor hem een andere verzekering kunnen sluiten.
- Het beroep op vernietiging van de voorwaarden omdat deze onredelijk bezwarend is, is onvoldoende onderbouwd en ook niet terecht.
- Verzekeraar heeft niet het vertrouwen gewekt dat hij de schade zou vergoeden en niet onredelijk veel tijd nodig gehad een standpunt te bepalen. Het stond Consument vrij om de kampeerauto op te sporen.

4.4. Tussenpersoon heeft zich in de kern verweerd met de stelling dat hij zijn werkzaamheden naar behoren heeft uitgevoerd. Voor zover van belang wordt op deze stelling hierna nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. In de eerste plaats is aan de orde de vraag of Consument een beroep op vernietiging van de onder 3.4 geciteerde bedingen in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden toekomt. Op grond van art. 6:233 onder b is een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar wanneer de gebruiker, Verzekeraar, aan de wederpartij, Consument, niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.
Dit vereiste is uitgewerkt in art. 6:234 BW. Een redelijke mogelijkheid om kennis te nemen van de voorwaarden is geboden wanneer de gebruiker de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand heeft gesteld. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, kan hij volstaan met de mededeling dat de voorwaarden ter inzage liggen en op verzoek zullen worden toegezonden.

5.2. Tussenpersoon heeft Consument na het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst in 2006 een brief gestuurd waarin hij voor de Voorwaarden verwijst naar de website en dat Consument contact met Tussenpersoon kan opnemen indien hij de Voorwaarden wenst te ontvangen. Bij brief van 1 april 2010 heeft Tussenpersoon Consument gewezen op een wijziging in de Voorwaarden en voor die voorwaarden verwezen naar de website. Bij de bevestiging van de dekking voor de nieuwe kampeerauto, in juli 2010, heeft Tussenpersoon voor de Voorwaarden weer verwezen naar de website en Consument meegedeeld dat hij voor de Voorwaarden ook contact met hem kan opnemen.
Verzekeraar heeft zich verweerd met de stelling dat Consument, in overeenstemming met art. 6:234 BW, een redelijke mogelijkheid is geboden van de voorwaarden kennis te nemen. Consument is op drie momenten gewezen op de toepasselijkheid en de vindplaats van de Voorwaarden en hiermee heeft Consument kennelijk genoegen genomen want hij heeft de Voorwaarden niet bij Tussenpersoon opgevraagd en de Voorwaarden ook niet op internet opgezocht, aldus Verzekeraar.

5.3. De Commissie volgt Verzekeraar niet in dit betoog. Met de regeling in art. 6:233 aanhef en sub b BW en art. 6:234 lid 1 BW heeft de wetgever een stelsel tot stand gebracht dat aan de gebruiker, Verzekeraar, slechts beperkte mogelijkheden geeft om een beroep op vernietiging op grond van art. 6:233 aanhef en sub b BW af te weren (vgl. HR 6 april 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB0901). Tussen partijen is niet in geschil dat door of namens Verzekeraar de Voorwaarden niet aan Consument zijn toegestuurd maar dat enkel naar de Voorwaarden en de vindplaats daarvan op een website is verwezen. Van terhandstelling in de zin van art. 6:234 BW is dus geen sprake geweest. Omdat er geen sprake is van een langs elektronische weg gesloten overeenkomst, doet de mogelijkheid van art. 6:234 lid 2 BW zich niet voor. Er zijn geen omstandigheden gesteld of gebleken waardoor het redelijkerwijs niet mogelijk was de voorwaarden fysiek ter hand te stellen. Uit het feit dat Consument tegen de wijze van ter hand stellen van de Voorwaarden niet heeft geprotesteerd, kan niet worden geconcludeerd dat Consument met deze wijze van ter hand stellen ondubbelzinnig heeft ingestemd. De Commissie is derhalve van oordeel dat Verzekeraar, door Consument op deze wijze te informeren over de Voorwaarden, niet heeft voldaan aan de vereisten als gesteld in art. 6:233 BW onder en art. 6:234 BW. Hoewel de redelijkheid van deze conclusie en de daaraan te verbinden gevolgen in het algemeen niet in het oog springt, kan de Commissie gelet op de wettelijke regeling over de terhandstelling van algemene voorwaarden, en in het bijzonder gelet op de beperkingen die daarin verbonden zijn aan de mogelijkheid voorwaarden elektronisch ter hand te stellen, niet tot een ander oordeel komen.

5.4. Het verweer van Verzekeraar dat zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten van de gevolmachtigde bij het tot stand komen van de verzekering, kan haar niet baten. Als gebruiker van de algemene voorwaarden, ligt het op de weg van Verzekeraar om ervoor zorg te dragen dat de wederpartij, Consument, een redelijke mogelijkheid wordt geboden van de voorwaarden kennis te nemen. Als die mogelijkheid niet wordt geboden, dient zij daarvan in haar verhouding tot Consument de gevolgen te dragen.

5.5. Uit het bovenstaande volgt dat het beroep van Consument op vernietiging van de onder 3.1 geciteerde bepalingen uit de Voorwaarden op grond van art. 6:233 onder b BW slaagt. Dit brengt mee dat Verzekeraar zich tegen de claim van Consument op de polis niet kan verweren met een beroep op die bepalingen. Verzekeraar heeft geen andere argumenten aangedragen die tot afwijzing van de vordering zouden moeten leiden, zodat de Commissie de vordering van Consument zal toewijzen.

5.6. Ten overvloede overweegt de Commissie dat art. 6.4 onder d van de Algemene voorwaarden en art. 3 aanhef en onder b.4 van de Bijzondere voorwaarden, waarop Verzekeraar zich heeft beroepen, afzonderlijk en in hun samenhang bezien, niet duidelijk zijn. In art. 6.4 onder d van de Algemene Voorwaarden is bepaald dat de verzekering eindigt wanneer de kampeerwagen gewoonlijk buiten Nederland wordt gestald. Hoewel de door Verzekeraar gehanteerde zinsnede ‘gewoonlijk in het buitenland stallen’ aan de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (‘WAM’) lijkt te zijn ontleend, kan uit de Voorwaarden niet worden opgemaakt wat Verzekeraar verstaat onder stalling ‘gewoonlijk buiten Nederland’ en of hij ook de bedoeling heeft gehad voor de betekenis van deze

zinsnede bij de WAM aan te sluiten. Verzekeraar heeft dat ontkend, maar omdat de verzekering ook het WAM-risico dekt, ligt die aansluiting wel voor de hand.

5.7. Verzekeraar heeft die bepaling per 1 januari 2014 gewijzigd in die zin dat de verzekering eindigt wanneer de kampeerwagen langer dan zes maanden buiten Nederland is gestald. Deze bepaling is evenmin duidelijk te noemen nu hieruit niet blijkt of de verzekerde die termijn van zes maanden opnieuw kan laten aanvangen door met de verzekerde kampeerauto te gaan rijden (dan is immers geen sprake meer van stallen). Verder is niet duidelijk wat de verhouding is met de in art. 3 aanhef en onder b.4 van de Bijzondere Voorwaarden genoemde verplichting om binnen zeven dagen aan Verzekeraar te melden dat de kampeerauto buiten Nederland wordt *gebruikt*. Aan het niet naleven van die verplichting zijn ook overigens geen consequenties zijn verbonden. De Commissie geeft verzekeraar in overweging zijn voorwaarden op dit punt te verhelderen en consumenten daarover adequaat voor te lichten.

5.8. De slotsom is dat Consument in het geschil met Verzekeraar in het gelijk zal worden gesteld. Dit brengt mee dat Verzekeraar tevens het door Consument betaalde klachtgeld van € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument dient te vergoeden. Consument vordert tevens een vergoeding van kosten. De Commissie begrijpt dat het daarbij gaat om kosten ter zake van de in het kader van deze procedure verleende (rechts)bijstand. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld komen deze kosten tot een redelijk bedrag voor vergoeding in aanmerking. De Commissie zal de vordering overeenkomstig het daarvoor bij de rechtbanken gehanteerde tarief toewijzen tot een bedrag van € 2.850,-.

5.9. Ten aanzien van de vordering van Consument tegen Tussenpersoon, stelt de Commissie vast dat Consument bij die vordering geen belang meer heeft nu de Verzekeraar geen beroep toekomt op de onder 3.1 geciteerde bepalingen uit de Voorwaarden. Deze vordering behoeft derhalve geen nadere bespreking. De vordering tegen de Tussenpersoon dient daarmee te worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Verzekeraar binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 133.227,00 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 28 mei 2013 tot aan de dag van algehele voldoening, en aan Consument vergoedt de kosten van rechtsbijstand van € 2.850,- en haar eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.
De Commissie wijst de vordering tegen Tussenpersoon 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/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.