Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-134 d.d. 7 mei 2013
(prof. mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. W. Dullemond, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument heeft in 1993 en 1997 een beleggingsverzekering afgesloten. In 2008 zijn de verzekeringen tot uitkering gekomen. Ten aanzien van beide verzekeringen geldt dat de uitkering een stuk lager was dan het voorbeeldkapitaal. Consument vordert schadevergoeding. Zij stelt dat de verzekeraar heeft belegd op basis van een onjuiste verdeling en dat hij het kapitaal niet professioneel heeft beheerd. Verder verwijt consument de verzekeraar dat hij haar onvoldoende over de kosten heeft geïnformeerd en dat hij haar ten onrechte geen vergoeding heeft verstrekt op basis van de regeling voor schrijnende gevallen. De commissie oordeelt dat consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor haar stellingen dat de verzekeraar op basis van een onjuiste verdeling heeft belegd en dat zij door onrealistische rendementen en/of slecht fondsbeheer nadeel heeft geleden. Verder oordeelt de commissie dat de verzekeraar consument naar de stand van de gebruikelijke praktijk ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomsten voldoende heeft geïnformeerd over de aan de verzekering verbonden kosten en dat consument niet in aanmerking komt voor een vergoeding uit hoofde van de regeling voor schrijnende gevallen omdat niet is komen vast te staan dat zij aan de voorwaarden daarvoor heeft voldaan. De commissie wijst de vordering af.

Consument

Tegen

Goudse Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, hierna te noemen Aangeslotene.

Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 13 november 2011;
- de brief van Consument van 6 december 2011;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 6 december 2011;
- de brief met bijlage van Consument van 13 december 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 4 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft met ingang van 1 september 1993 een spaarkasovereenkomst (hierna genoemd: spaarkas A) gesloten bij Aangeslotene. Uit het certificaat volgt dat de overeenkomst eindigt op 1 september 2008 en dat het overlijdensrisico van Consument is meeverzekerd. Verder vermeldt het certificaat dat de maandelijkse storting Fl. 100,- bedraagt en is onderverdeeld in een spaarstorting van ƒ 75,- en een overlijdensrisicopremie van ƒ 25,-.

3.2. Aangeslotene heeft voorafgaand aan het afsluiten van spaarkas A een brochure verstrekt met daarin een toelichting op de spaarkasovereenkomst. In de brochure staat, voor zover relevant, het volgende:

> "**Keuze** U kunt (…) kiezen uit een vijftal vormen van beleggen:
> - (…)
> - gespreide belegging volgens de 3+ Formule.
>
> (…)
>
> **De 3+ Formule** Bij de gespreide belegging laat u de verdeling tussen de diverse beleggingsvormen over aan de deskundigen van (…).
> Zij stelden een beleggingspakket samen dat thans omvat:
> 40% obligaties en leningen;
> 40% aandelen in gerenommeerde binnen- en buitenlandse bedrijven;
> 20% onroerend goed, zoals kantoren en bedrijfspanden.
> Deze percentages kunnen aangepast worden aan de marktomstandigheden. Dat maakt het onze beleggingsdeskundigen mogelijk om actief in te spelen op wijzigende omstandigheden. En dus voor u een hoger beleggingsresultaat te bereiken. (…)."

3.3. Met ingang van 1 april 1997 heeft Consument wederom een spaarkasovereenkomst (spaarkas B) bij Aangeslotene gesloten. Op het bijbehorende certificaat is vermeld dat de overeenkomst eindigt op 1 september 2008 en dat het overlijdensrisico meeverzekerd. Verder vermeldt het certificaat dat de maandelijkse storting Fl. 400,- bedraagt en is onderverdeeld in een spaarstorting van ƒ 333,50 en een overlijdensrisicopremie van ƒ 66,50.

3.4. De op spaarkassen A en B van toepassing zijnde voorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:

Spaarkas A Algemene voorwaarden 1990

"**Artikel 7. Belegging van de beleggingskas en het beleggingsbeleid**

Alle ten gunste van de beleggingskas gekomen gelden, verminderd met de ten laste van die beleggingskas gekomen gelden, vormen het tegoed van de beleggingskas. Dit tegoed wordt ten spoedigste belegd volgens het beleggingsbeleid van de kas. De maatschappij behoudt zich het recht voor wijzigingen te brengen in het beleggingsbeleid, indien dit, uitsluitend naar haar oordeel, vanwege een verantwoord vermogensbeheer, noodzakelijk is.

Artikel 8. Kosten en belastingen

1. Eenmalige kosten

De eenmalige kostenvergoeding bedraagt 4% van de som van de overeengekomen spaarstortingen welke zullen worden voldaan vanaf de ingangsdatum tot de einddatum. Deze vergoeding wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op het aandeel van de deelnemer in hetzelfde aantal gelijke delen als er in de eerste twee jaar aan spaarstortingen wordt toegevoegd.

Indien de deelnemer een extra spaarstorting verricht, bedraagt de eenmalige kostenvergoeding hiervoor 7% van de extra spaarstorting. De vergoeding wordt naar evenredigheid verminderd voor elke maand dat de resterende duur korter is dan 10 jaar. De vergoeding wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op zijn aandeel.

2. Doorlopende kosten

De bijdrage van de deelnemer in de kosten van het beheer en de administratie van de beleggingskas bedraagt elke maand 0,068 maal de in de betreffende maand aan zijn aandeel in de beleggingskas toegevoegde beleggingsopbrengsten. Deze bijdrage wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op dit aandeel."

Spaarkas B Algemene voorwaarden 1996

"**Artikel 7. Belegging van een beleggingskas en het beleggingsbeleid**

Alle ten gunste van een beleggingskas gekomen gelden, verminderd met de ten laste van die beleggingskas gekomen gelden, vormen het tegoed van de beleggingskas. Dit tegoed wordt ten spoedigste belegd volgens het beleggingsbeleid van de kas. De maatschappij behoudt zich het recht voor wijzigingen te brengen in het beleggingsbeleid, indien dit, uitsluitend naar haar oordeel, vanwege een verantwoord vermogensbeheer, noodzakelijk is.

Artikel 8. Kosten en belastingen

1. Eenmalige kosten

De eenmalige kostenvergoeding bedraagt 4% van de som van de overeengekomen periodieke spaarstortingen welke zullen worden voldaan vanaf de ingangsdatum tot de einddatum. Indien de op de ingangsdatum of op een latere vervaldatum verschuldigde spaarstorting eenmalig meer bedraagt dan de voor de resterende duur overeengekomen periodieke spaarstorting, wordt de aldus berekende vergoeding verhoogd met 7% van het meerdere.

De vergoeding wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op het aandeel van de deelnemer op de volgende wijze:

- de vergoeding van 4% in hetzelfde aantal gelijke delen als er in de eerste twee jaar aan spaarstortingen wordt toegevoegd;
- de vergoeding van 7% in zijn geheel direct na toevoeging van de extra spaarstorting.
In afwijking van het bovenstaande wordt de 7% vergoeding naar evenredigheid verminderd voor elke maand dat de resterende duur korter is dan 10 jaar.

2. Doorlopende kosten

De bijdrage van de deelnemer in de kosten van het beheer en de administratie van de beleggingskas bedraagt elke maand 0.068 maal de in de betreffende maand aan zijn aandeel in de beleggingskas toegevoegde beleggingsopbrengsten. Deze bijdrage wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op dit aandeel.

3. Overige kosten

Kosten, in verband met de overeenkomst gemaakt, daaronder begrepen kosten van werkzaamheden door de maatschappij verricht ter wijziging van de overeenkomst, alsmede (buiten) gerechtelijke kosten, kunnen in rekening worden gebracht aan de deelnemer, worden verrekend met zijn aandeel in de beleggingskas, dan wel worden verrekend overeenkomstig het bepaalde in artikel 17."

3.5. Consument heeft ten aanzien van beide spaarkassen jaarlijks een waardeoverzicht van Aangeslotene ontvangen.

3.6. Bij brieven van 2 respectievelijk 3 september 2008 heeft Aangeslotene Consument bericht dat de spaarkassen de einddatum hebben bereikt en dat Consument als deelnemer een uitkering ter grootte van € 14.541,21 respectievelijk € 19.649,53 ontvangt.

3.7. Verder heeft Aangeslotene Consument bij brieven van 26 juli 2011 bericht dat de Regeling particuliere beleggingsverzekeringen De Goudse van toepassing is en dat in deze regeling is bepaald dat voor elke verzekering maximaal 1,60% aan kosten kunnen worden ingehouden. Verder heeft Aangeslotene in de brieven vermeld dat gebleken is dat er meer kosten in rekening zijn gebracht dan volgens de regeling is toegestaan en dat dit meebrengt dat Consument voor spaarkas A een tegemoetkoming ontvangt van € 334,95 en voor spaarkas B een vergoeding van € 171,83.

3.8. In de genoemde Regeling is met betrekking tot de producten Aktief Sparen/Aktief Beleggen en Verzekerd Sparen/Verzekerd Beleggen nog een aanvullende regeling opgenomen voor individuele schrijnende gevallen. Deze regeling luidt als volgt::

"**Schrijnende gevallen**

De Goudse telt een bedrag van maximaal € 3 miljoen beschikbaar voor individuele schrijnende gevallen.

Van een individueel schrijnend geval is sprake in het geval van materiële, ongerechtvaardigde en onaanvaardbare gevolgen voor een individuele polishouder, die verband houden met de bijzondere c.q. specifieke productrisico's van zijn/haar beleggingsverzekering, te weten:

a. merkbare gevolgen van de zogenaamde "hefboom"- en/of "inteer"-effecten;

b. materiële, ongerechtvaardigde en onaanvaardbare gevolgen van de berekeningssystematiek.

Deze Regeling voor individuele schrijnende gevallen biedt geen vergoeding voor de directe en uitsluitende gevolgen van tegenvallende beleggingsresultaten.

(…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene haar alsnog een compensatie betaalt ter zake van de tegenvallende beleggingsresultaten.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van beide spaarkasovereenkomsten.
- In de eerste plaats stelt Consument dat Aangeslotene haar informatieplicht heeft geschonden door in de precontractuele fase geen (volledige) dan wel misleidende informatie te verstrekken over de spaarkasovereenkomsten. Consument voert in dit kader het volgende aan:
  - Bij het afsluiten van de spaarkassen was afgesproken dat er zou worden belegd op basis van een verdeling van 1/3 aandelen, 1/3 obligaties en 1/3 vastgoed. Aangeslotene heeft in plaats daarvan een verdeling van 50% aandelen, 40% obligaties en 10% vastgoed gehanteerd. Consument stelt dat Aangeslotene haar nooit over deze afwijkende verdeling heeft geïnformeerd en dat zij door die verdeling meer risico heeft gelopen dan gewenst.
  - Aangeslotene heeft een onjuiste voorstelling van zaken gegeven met betrekking tot de te verwachten rendementen. De in de offertes genoemde voorbeeldrendementen zijn veel te hoog gesteld.
  - Aangeslotene heeft onvoldoende informatie verstrekt over de aan de spaarkassen verbonden kosten. Consument stelt dat Aangeslotene geen inzage heeft geven in de kosten, zelfs niet nadat zij Aangeslotene hierom had gevraagd.

- In de tweede plaats voert Consument aan dat Aangeslotene er niet in is geslaagd het kapitaal professioneel te beheren. Zij leidt dit af uit het feit dat het eindkapitaal van beide spaarkassen op de einddatum veel lager was dan de voorbeeldkapitalen.
- Tot slot stelt Consument dat Aangeslotene haar ten onrechte geen vergoeding heeft betaald op basis van de Regeling voor individuele schrijnende gevallen. Zij stelt dat zij als gevolg van de lage uitkeringen in een slechte financiële situatie is komen te verkeren en dat haar situatie derhalve moet worden aangemerkt als een schrijnend geval.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Van een tekortkoming in de nakoming van de spaarkasovereenkomsten is geen sprake.
- Ten aanzien van de informatieverstrekking voert Aangeslotene het volgende aan. De door Consument gestelde verdeling van 1/3 aandelen, 1/3 obligaties en 1/3 vastgoed is nooit aan de orde geweest en is ook nooit gecommuniceerd. Aangeslotene wijst erop dat door haar een verdeling van 40% aandelen, 40% obligaties en 20% vastgoed werd gehanteerd en dat dit ook blijkt uit de onder 3.2. bedoelde brochure uit 1993. Verder voert Aangeslotene aan dat de verdeling nadien is gewijzigd en dat deze in 1999 uitkwam op 50% aandelen, 40% obligaties en 10% vastgoed. Zij benadrukt daarbij dat zij tot wijziging van de verdeling bevoegd was op grond van artikel 7 van de algemene voorwaarden.
Voorts is Consument volledig over de aan de spaarkassen verbonden kosten geïnformeerd. Ter onderbouwing van haar standpunt wijst Aangeslotene op artikel 8

van de algemene voorwaarden. Daarnaast stelt zij dat Consument ook nadien meerdere brieven van haar heeft ontvangen met uitleg over de kosten.
- Aangeslotene betwist dat zij de beleggingen van Consument slecht zou hebben beheerd. Zij stelt daartoe dat de omstandigheid dat de eindkapitalen in negatieve zin afwijken van de voorbeeldkapitalen, vooral het gevolg is van de tegenvallende beursresultaten en dat zij hier geen invloed op heeft gehad. Verder stelt Aangeslotene dat zij Consument tijdens de looptijd van de spaarkassen heeft geïnformeerd over de waardeontwikkeling door middel van jaarlijkse waardeoverzichten en dat Consument uit deze overzichten heeft kunnen opmaken dat het voorbeeldkapitaal niet zou worden gehaald.
- Consument komt niet in aanmerking voor een compensatie op grond van de Regeling particuliere beleggingsverzekeringen De Goudse. Aangeslotene wijst erop dat deze regeling niet is bedoeld om tegenvallende beleggingsresultaten te compenseren. Daarnaast stelt Aangeslotene dat de aanvullende regeling voor schrijnende gevallen niet ziet op de producten van Consument en dat dit komt omdat de kostenstructuur en de overlijdensrisicodekking daarvan onafhankelijk zijn van de koersen.

5. Beoordeling

5.1. Consument legt aan haar vordering vier klachten ten grondslag. Deze zullen hieronder afzonderlijk worden behandeld.

Verdeling van de beleggingen

5.2. Voorop staat dat de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering meebrengt dat, bij voldoende betwisting door Aangeslotene, Consument haar stelling moet bewijzen dat ten tijde van het afsluiten van de spaarkassen met Aangeslotene was afgesproken dat op basis van een verdeling van 1/3 aandelen, 1/3 obligaties en 1/3 vastgoed zou worden belegd. De Commissie stelt vast dat Consument als bewijs voor haar stelling enkel haar eigen verklaring heeft aangevoerd. Daartegenover staat de lezing van Aangeslotene die wordt ondersteund door de onder 3.2. genoemde brochure. Onder deze omstandigheden kan niet meer worden vastgesteld wat er in de precontractuele fase is afgesproken ter zake van de verdeling. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat – zoals Consument aan haar vordering ten grondslag legt – Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen door te beleggen op basis van een andere verdeling dan 1/3 aandelen, 1/3 obligaties en 1/3 vastgoed.

Kosten

5.3. De Commissie stelt voorop dat een spaarkasovereenkomst een levensverzekering is. Sinds het jaar 2000 hebben de maatschappelijke opvattingen over de informatie, die voorafgaand aan het sluiten van levensverzekeringen aan aspirant-verzekeringnemers moet worden verstrekt, een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Deze ontwikkeling komt erop neer dat aan die informatie steeds strengere eisen werden gesteld. De aspirant-verzekeringnemers dienden steeds nadrukkelijker en gedetailleerder te worden geïnformeerd. De Commissie overweegt dat bij de beoordeling met de

zojuist bedoelde ontwikkeling rekening dient te worden gehouden in deze zin dat niet alle thans geldende maatstaven ook van toepassing zijn op hetgeen ten tijde van het afsluiten van de spaarkasovereenkomsten van Aangeslotene mocht worden verwacht (zie ook de uitspraak van de Commissie van Beroep van 27 januari 2012, nr. 01).

5.4. Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden spaarkasovereenkomst, waaronder de kosten die uit hoofde van de spaarkas in rekening worden gebracht. Ten aanzien van spaarkas A overweegt de Commissie dat een verzekeraar op grond van de in 1993 bestaande specifiek op verzekeraars gerichte wet- en regelgeving niet verplicht was om informatie te verstrekken over de kosten. Verder overweegt de Commissie dat de ten tijde van het sluiten van spaarkas B in 1997 de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (Riav 1994) van toepassing was. Deze regeling schreef verzekeraars evenmin voor dat zij inzicht moesten geven in de hoogte van de kosten.

5.5. De Commissie wijst er echter op dat de kosten die bij een overeenkomst van levensverzekering moeten worden betaald, tot de essentiële prestaties behoren zodat de daarop betrekking hebbende algemene voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken (vergelijk r.o 5.4 van Geschillencommissie 2009/69).

5.6. Tussen partijen is niet in geding dat Consument bij de totstandkoming van spaarkas A de algemene voorwaarden 1990 heeft ontvangen en bij de totstandkoming van spaarkas B de algemene voorwaarden 1996. Tevens heeft Consument de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden niet betwist zodat deze deel uitmaken van de tussen partijen gesloten spaarkasovereenkomsten. Hiervan uitgaande is de vraag of alle door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten op een uitdrukkelijke en begrijpelijke wijze op het certificaat c.q. in de algemene voorwaarden zijn vermeld zodat Consument geacht moet worden daarover bij de totstandkoming van de spaarkasovereenkomsten te zijn geïnformeerd en het in rekening brengen van deze kosten geacht moet worden te zijn overeengekomen.

5.7. De Commissie stelt ten aanzien van beide spaarkassen vast dat in de toepasselijke algemene voorwaarden is vermeld dat aan de spaarkas kosten zijn verbonden. Meer in het bijzonder is in artikel 8 van de algemene voorwaarden vermeld dat er ‘eenmalige’ en ‘doorlopende’ kosten in rekening worden gebracht en hoe de kosten worden berekend. Daarnaast is in de algemene voorwaarden bij spaarkas B nog vermeld dat er ‘overige’ kosten op de spaarkas van toepassing kunnen zijn. De Commissie is van oordeel dat uit de algemene voorwaarden op een duidelijke en begrijpelijke wijze volgt dat genoemde kosten in rekening zouden worden gebracht. Derhalve moet worden aangenomen dat Consument in het kader van de totstandkoming van de spaarkassen over deze kosten is geïnformeerd en dat het in rekening brengen van deze kosten tussen partijen is overeengekomen. De stelling van Consument dat Aangeslotene onvoldoende informatie heeft verstrekt over de aan de

spaarkasovereenkomsten verbonden kosten, wijst de Commissie dan ook van de hand.

5.8. Consument maakt Aangeslotene verder nog het verwijt dat zij gedurende de looptijd heeft nagelaten – ondanks meerdere verzoeken daartoe – inzicht te verschaffen in (de aard en hoogte van) de kosten. Aangeslotene heeft dit betwist. Zij heeft daartoe aangevoerd dat zij Consument in meerdere brieven uitleg heeft gegeven over de kosten en dat de kosten bovendien konden worden afgeleid uit de jaarlijkse waardeoverzichten. De Commissie stelt op grond van het procesdossier vast dat zij niet beschikt over de waardeoverzichten zodat niet kan worden vastgesteld wat er ten aanzien van de kosten in de overzichten stond vermeld. Daarnaast stelt de Commissie vast dat Aangeslotene voor het eerst in haar brief van 27 november 2008 aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft toegelicht welke kosten zij in rekening heeft gebracht, hoe hoog die kosten zijn en hoe de kosten zijn berekend. De Commissie is met Consument van oordeel dat Aangeslotene deze toelichting eerder had kunnen geven. Het enkele feit dat dit niet eerder is gebeurd, doet naar het oordeel van de Commissie echter aan hetgeen hiervoor is overwogen niet af.

Beheer van het kapitaal

5.9. Tussen partijen staat niet ter discussie dat spaarkas A en B in 2008 tot uitkering zijn gekomen en dat ten aanzien van beide spaarkassen geldt dat de uitkering op genoemde datum een stuk lager is uitgevallen dan het geprognotiseerde voorbeeldkapitaal. Consument leidt uit dit laatste af dat Aangeslotene het kapitaal niet professioneel heeft beheerd en dat Aangeslotene een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven van de te verwachten rendementen.

5.10. De Commissie overweegt dat Consument niet heeft onderbouwd, laat staan aannemelijk heeft gemaakt dat de voorbeeldkapitalen gebaseerd waren op rendementen die naar de stand van de destijds gebruikelijke praktijk onrealistisch waren. Daar komt bij dat Consument niet heeft weersproken dat de omstandigheid dat de eindkapitalen in negatieve zin afwijken van de oorspronkelijke voorbeeldkapitalen vooral het gevolg is van de tegenvallende ontwikkelingen op de beurs. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij door onrealistische rendementen of slecht fondsbeheer nadeel heeft geleden.

Regeling voor schrijnende gevallen

5.11. Vaststaat dat Aangeslotene in de onder 3.8. genoemde regeling een aanvullende regeling heeft opgenomen voor individuele schrijnende gevallen. Op grond van deze laatste regeling is van een individueel schrijnend geval sprake als de bijzondere c.q. specifieke productrisico's van een beleggingsverzekering voor een individuele polishouder heeft geleid tot materiële, ongerechtvaardigde en onaanvaardbare gevolgen. Met productrisico's wordt ingevolge de regeling bedoeld: (i) de merkbare gevolgen van "hefboom" –en/of "inteer"-effecten en (ii) de materiële, ongerechtvaardigde en onaanvaardbare gevolgen van de berekeningssystematiek.

5.12. De Commissie stelt vast dat Consument niet heeft gesteld dat zij schade heeft geleden als gevolg van "hefboom" –en/of "inteer"-effecten dan wel als gevolg van de gehanteerde berekeningssystematiek. Nu dit de Commissie ook niet anderszins is

gebleken, kan niet worden aangenomen dat Consument aan de voorwaarden in de regeling voor schrijnende gevallen heeft voldaan.

5.13. Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.