

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-526
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allsecur, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich over de premieverhoging en vordert dat Verzekeraar de premieverhoging verlaagd en inzicht verschaft in de premieberekening. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar aan zijn informatie- en motiveringsplicht heeft voldaan en Consument heeft gewezen op de alternatieven (opzeggen verzekering). Daarnaast overweegt de Commissie dat Verzekeraar voldoende inzicht heeft gegeven in de opbouw van de premie. Verzekeraar hoeft het premiebedrag niet nader te specificeren en hoeft geen inzicht te geven in de wijze waarop de premie wordt berekend. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling van Consument van 14 september 2017 op de repliek;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het aanvullend schrijven van Consument van 6 november 2017.

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 bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: 'de Verzekering') met volledige cascodekking en WA-dekking gesloten. De jaarpremie bedroeg vanaf 18 november 2015 € 744,84. Op de autoverzekering zijn de 'Voorwaarden Auto 010' (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“25. Kunnen wij uw premie en voorwaarden veranderen?

Wij kunnen uw premie en de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Als wij dat doen, hoort u dat uiterlijk een maand van tevoren. Bent u het niet eens met de verandering? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Die stopt dan meteen op de dag dat u opzegt.

(...)

Welke regels gelden er voor uw premie?

27. Hoeveel premie betaalt u?

De premie die u betaalt hangt af van verschillende factoren. We kijken naar kenmerken van de auto, zoals de oorspronkelijke cataloguswaarde, het gewicht en het vermogen. Wij kijken ook naar de woonplaats en geboortedatum van de regelmatige bestuurder. En we kijken hoeveel er wordt gereden met de auto en naar het aantal schadevrije jaren dat u heeft.

Ieder jaar berekenen wij de premie opnieuw. Dat doen wij op de datum dat voor uw verzekering een nieuw jaar begint.

(...)

Wanneer en hoe stopt uw verzekering?

30. Wanneer en hoe kunt u uw verzekering stoppen?

- Heeft u een nieuwe verzekering met ons afgesloten? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd. In die tijd mag u de verzekering stopzetten. Heeft u al premie betaald? Dan krijgt u die van ons terug.

- Heeft u al langer een verzekering bij ons? Geef dan aan ons door vanaf welke datum u uw verzekering wilt stopzetten. U kunt dit doen per telefoon of e-mail. De datum moet altijd in de toekomst liggen. Ligt de datum niet in de toekomst? Dan zetten wij de verzekering stop vanaf de dag dat u ons meldt dat de verzekering moet stoppen. Als u te veel premie heeft betaald, krijgt u die terug.

(...)

Artikel 32. Wat mag u verwachten van ons?

(...)

Een nieuw voorstel voor uw verzekering

Een maand voordat uw verzekering stopt, sturen wij u een nieuw voorstel voor uw verzekering. Hierin staat de premie voor het komende jaar.”

2.2 Bij e-mail van 12 oktober 2016 heeft Verzekeraar Consument een verlengingsvoorstel toegezonden, omdat de contractstermijn op 18 november 2016 zou verstrijken.

In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“In de bijlage vindt u uw premie voor het komende verzekeringsjaar op basis van uw huidige situatie. Bij dit voorstel horen onze nieuwe polisvoorwaarden Auto 010 die u kunt nalezen op www.allsecur.nl.

Bent u tevreden met dit voorstel? Dan hoeft u helemaal niets te doen. U ontvangt dan van ons uw nieuwe polis en verzekeringsbewijs per e-mail.

(...)

De ingangsdatum van dit verlengingsvoorstel wordt 18/11/2016

(...)

Dekkingsoverzicht

<u>Dekking</u>	<u>Details</u>	<u>Eigen Risico</u>	<u>Premie</u>
Wa + volledig Casco		0	736,38
Verlengde nieuwwaarde	tot 08/02/20150		0,00
Extra accessoires	tot 2.500	0	0,00
Vrije Reparatiekeuze		0	82,38
Totale jaarpremie incl. Assurantiebelasting			818,76*

*)De korting die u heeft opgebouwd met uw schadevrije jaren is al in de premie meegenomen.

(...)

Nieuwe premie en Premie Alert

Elk jaar leggen we u uit wat uw nieuwe premie voor het komende verzekeringsjaar wordt en waarom de premie verandert. Wij houden voor u bij of de dekking van uw autoverzekering nog past bij uw autoleeftijd. Past dit niet meer? Dan geven we u een seintje via onze jaarlijkse Premie Alert. Zo betaalt u nooit te veel. U kiest zelf of u uw dekking wilt aanpassen of niet.

Uw nieuwe premie

Uw TOYOTA [Type auto] is nu volledig Casco verzekerd. U betaalt hiervoor € 744,84 per jaar. Elk jaar berekenen wij opnieuw de premie voor uw auto. Hierdoor krijgt u altijd een premie op maat. Hieronder ziet u wat uw nieuwe premie wordt.

Uw nieuwe premie

U betaalt nu per jaar **€ 744,84**

U betaalt straks per jaar **€ 818,76**

U betaalt meer per jaar: **€ 73,92 incl. assurantiebelasting**

Uw premie is gestegen omdat:

- *Het aantal schades in Nederland is toegenomen.*
- *De kosten voor reparaties hoger zijn geworden.*

Uw dekking wordt aangepast

U heeft op dit moment de Bonusgarantie op uw polis staan. Wij zijn gestopt met deze dekking. U ziet deze dekking dan ook niet meer terug op uw verlengingsvoorstel.”

- 2.3 Consument heeft naar aanleiding van het verlengingsvoorstel uitleg gevraagd over de premieverhoging en de berekening van de premie. Verzekeraar heeft bij e-mails van 14 oktober 2016, 18 oktober 2016 en 26 oktober 2016 gepoogd de vragen van Consument te beantwoorden.
- 2.4 Consument heeft zich bij e-mail van 27 oktober 2016 bij Verzekeraar beklaagd over het feit dat Verzekeraar door hem gestelde vragen over de premieverhoging en de berekening van zijn premie niet of onvoldoende heeft beantwoord.
- 2.5 Bij e-mail van 22 november 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“Nieuw verzekeringsvoorstel

Op 18 november 2016 is het huidige verzekeringscontract afgelopen en is het nieuwe verzekeringscontract ingegaan. Eén maand voor afloop van het verzekeringsjaar sturen wij u een nieuw voorstel toe, waarin we aangeven wat de oude en de nieuwe premie is. Zo kunt u zelf beslissen of u uw auto elders wenst te verzekeren of klant van Allsecur wilt blijven. Naar aanleiding van het verlengingsvoorstel hebt u meteen contact met ons opgenomen. Mijn excuus als de premiestijging niet eerder voldoende is toegelicht.

Op basis van de door u genoemde stijging en bedragen leid ik af dat u de huidige jaarpremie voor enkel Volledig Casco (€ 471,76 exclusief assurantiebelasting) hebt vergeleken met de nieuwe, volledige jaarpremie voor Volledig Casco én de Vrije Reparatiekeuze (€ 676,66 exclusief assurantiebelasting). Ondanks het feit dat de premiestijging lager is wanneer u enkel de premies voor Volledig Casco met elkaar vergelijkt, is het juist dat de premie is gestegen ten opzichte van het voorgaande verzekeringsjaar (29%). Daarnaast betaalt u voor de Vrije Reparatiekeuze. Per 18 november 2016 bedraagt de jaarpremie hiervoor € 68,08 exclusief oftewel € 82,38 inclusief assurantiebelasting. De totale nieuwe jaarpremie komt daarmee neer op € 818,76 inclusief assurantiebelasting.

Bij het verzekeringsvoorstel is de premiestijging toegelicht met als redenen een toegenomen aantal schades en hoger geworden kosten voor reparaties.

Mede doordat het drukker is geworden op de weg en auto's over steeds meer geavanceerde (dure) techniek beschikken, is de schadelast voor autoverzekeringen toegenomen. Deze opsomming is echter niet uitputtend en dit zijn slechts twee redenen die hoofdzakelijk invloed hebben gehad op onze premies. Een andere belangrijke factor is de gestegen kosten voor letselschades. Bij het opnieuw vaststellen van de verzekeringspremie baseren wij ons op de laatste inzichten, waarna de op dat moment best passende premie wordt bepaald. Hierbij wordt rekening gehouden met alle bekende (persoonlijke) premiebepalende factoren. Denk hierbij aan onder andere uw type auto, de hoeveelheid schades in uw postcodegebied en uw aantal schadevrije jaren. Aangezien de verhoging van uw premie niet slechts met één of enkele factoren te maken heeft, maar met een combinatie van alle risicobepalende factoren, en onze berekening concurrentiegevoelige informatie bevat, kan ik u geen exacte uiteenzetting van uw premie geven.

Premiekorting

Ondanks dat uw bonusmaluskorting (BMkorting) niet meer als specifiek percentage wordt vermeld, houden wij in uw premievoorstel nog steeds rekening met het feit dat u in het verleden hebt betaald voor de Bonusgarantie. Wij tellen dus schades waarvoor u Bonusgarantie had niet mee. Voorheen was de maximale BMkorting van 80% bereikt bij elf schadevrije jaren. De premie op onze website is onze actuele premie en is op dit moment op basis van uw gegevens en elf schadevrije jaren hoger dan de premie die u zou gaan betalen (€ 846,36 inclusief assurantiebelasting). Als extra onderbouwing van het behouden voordeel door de Bonusgarantie, kunt u uw premie online berekenen op basis van uw werkelijk aantal schadevrije jaren. Uw totale jaarpremie zou met één schadevrij jaar € 1.221,12 inclusief assurantiebelasting bedragen. Ik merk hierbij op dat wij onze premiestelling regelmatig aanpassen. De premie die u online berekent kan daardoor afwijken van de premie ten tijde van het verzenden van ons voorstel voor uw nieuwe verzekeringscontract.

Aangezien de aan u voorgestelde jaarpremie van € 818,76 lager is dan de huidige premie op basis van elf schadevrije jaren, namelijk € 846,36, kan ik u geen gunstigere premie aanbieden. Mocht u niet akkoord gaan met de nieuwe premie, dan kunt u ervoor kiezen om uw verzekering op te zeggen. Onze verzekeringen zijn dagelijks opzegbaar. Natuurlijk hoop ik dat wij u als klant van Allsecur mogen behouden.

Huidige premie (van 16 november 2015 tot 16 november 2016)

Exclusief assurantiebelasting		Inclusief assurantiebelasting	
WA+Volledig Casco	€ 471,76	WA+Volledig Casco	€ 570,83
Vrije Reparatiekeuze	€ 48,81	Vrije Reparatiekeuze	€ 59,06
Bonusgarantie	€ 95,00	Bonusgarantie	€ 114,95
Totaal	€ 615,57	Totaal	€ 744,84

Voorgestelde premie (vanaf 16 november 2016)

Exclusief assurantiebelasting		Inclusief assurantiebelasting	
WA+Volledig Casco	€ 608,58	WA+Volledig Casco	€ 736,38
Vrije Reparatiekeuze	€ 68,08	Vrije Reparatiekeuze	€ 82,38
Totaal	€ 676,66	Totaal	€ 818,76

2.6 Consument heeft aan Verzekeraar aangegeven dat de e-mail van 22 november 2016 een deel van de verwarring heeft weggenomen, maar dat de premieverhoging van 29% alsnog zeer hoog is en een aantal vragen niet of onvoldoende door Verzekeraar is beantwoord. Consument heeft aangegeven dat hij daarom een klacht bij Kifid zal indienen.

2.7 Bij e-mail van 23 december 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“Ik begrijp dat u de premiestijging alsnog fors vindt. Zoals toegelicht in mijn reactie van 22 november jl. hebben wij onze premies moeten verhogen door een algehele stijging van de schadelast. Hoewel wij onze premies liever niet verhogen, kan dit noodzakelijk zijn. Zoals tevens aangegeven zijn onze autoverzekeringen dagelijks opzegbaar. Wij zien u natuurlijk graag als klant van Allsecur. Echter, wanneer u zich alsnog elders wilt verzekeren, dan hoeft u geen rekening te houden met een opzegtermijn. Door middel van een reactie op dit bericht kunt u mij laten weten of, en zo ja per welke datum, u de verzekering wilt opzeggen.”

2.8 Op 30 december 2016 heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar inzicht verschaft in de premieberekening en de premieverhoging verlaagt.

Grondslagen daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Verzekeraar heeft de premie met 29% verhoogd. Consument heeft Verzekeraar meerdere malen om toelichting op de premieverhoging verzocht, maar deze onvoldoende gekregen. De verhoging van 29% is buitenproportioneel en Verzekeraar heeft geen verduidelijking voor de noodzaak van de verhoging gegeven.

- Verzekeraar dient inzicht te geven in het bruto-premiebedrag en de wijze waarop de premie wordt berekend. Consument heeft meerdere malen vragen gesteld over de berekening van de premie, maar Verzekeraar heeft hier niet of slechts gebrekkig op geantwoord. Verzekeraar voldoet hiermee niet aan zijn informatie- en motiveringsplicht. Verzekeraar heeft aangegeven dat het bonusmalussysteem is afgeschaft en de premie's en kortingen individueel worden berekend. Welke individuele factoren meespelen en hoe deze factoren invloed hebben op de premie, bijvoorbeeld als korting of opslag, maakt Verzekeraar niet duidelijk. Voorts is het voor Consument niet duidelijk welke invloed zijn opgebouwde schadevrije jaren op de premie hebben en of zijn opgebouwde korting, 80% op basis van twintig schadevrije jaren, daadwerkelijk wordt gehanteerd. Consument heeft de informatie nodig om het verlengingsvoorstel en de premie te kunnen controleren en beoordelen.
- Verzekeraar stelt dat geen nadere informatie kan worden gegeven over de premieberekening, omdat de berekening concurrentiegevoelige informatie bevat. Het recht van Consument op transparantie dient in het onderhavige geval zwaarder te wegen dan het beroep van Verzekeraar.
- Verzekeraar geeft aan dat, wanneer Consument het niet eens is met de premieverhoging, hij zijn Verzekering kan beëindigen en zich elders kan verzekeren. In de afgelopen jaren heeft Consument meerdere schades gehad. Als gevolg van de Bonusgarantie hebben deze geen invloed gehad op de schadevrije jaren en de bijbehorende korting. Wanneer Consument zou overstappen naar een andere verzekeraar zouden de daadwerkelijke schadevrije jaren, momenteel 1, worden gehanteerd en betaalt Consument een veel hogere premie.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar heeft Consument in het verlengingsvoorstel van 12 oktober 2016 een redelijke premie aangeboden en voldoende inzicht gegeven in de totstandkoming van de premie. Bij het opnieuw vaststellen van de premie baseert Verzekeraar zich op de laatste inzichten waarbij Verzekeraar rekening houdt met persoonlijke gegevens (zoals schadevrije jaren, soort auto, leeftijd en woonplaats), economische gegevens (zoals schadelast uit het verleden, ontwikkelingen op het gebied van letselschade, verkeersdrukke en inflatie) en persoonlijke kortingen. Verzekeraar heeft Consument in het verlengingsvoorstel en in zijn e-mails van 22 november 2016 en 23 december 2016 medegedeeld dat de verhoging mede is veroorzaakt door het toegenomen aantal schades en de gestegen kosten voor reparaties en letselschades. Daarnaast blijkt de noodzaak van de premieverhoging uit de marktbrede verhoging en het verzoek van De Nederlandsche Bank van begin 2016 om de premies te verhogen. Een vergelijking via een vergelijkingsite toont aan dat de premie van Verzekeraar in de top drie van verzekeringspremies staat en derhalve marktconform is.

- Verzekeraar geeft de exacte wijze waarop de premie wordt berekend niet vrij, omdat dit concurrentiegevoelige informatie bevat.
- Verzekeraar heeft Consument duidelijk en in eenvoudige bewoordingen geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering. Bovendien is de Verzekering conform artikel 30 van de Voorwaarden dagelijks opzegbaar. Verzekeraar heeft Consument hier bij e-mails van 22 november 2016 en 23 december 2016 expliciet over geïnformeerd. Consument heeft hier tot op heden geen gebruik van gemaakt. Verzekeraar heeft hiermee voldaan aan zijn informatie- en motivatieplicht bij een premieverhoging.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar bevoegd was eenzijdig de Verzekering en de daarop van toepassing zijnde Voorwaarden – de premie – aan te passen. Voorts dient de Commissie de vraag of Verzekeraar gehouden is inzicht te verschaffen in de berekening van de premie te beantwoorden.

Premieverhoging

- 4.2 Art. 7:940 lid I BW brengt mee dat bij afloop van de verzekeringsperiode de verzekeringsovereenkomst voor eenzelfde periode wordt verlengd indien een verzekeringnemer geen gebruik maakt van zijn opzeggingsbevoegdheid. Ingevolge de Gedragscode geïnformeerde verlengingen en contractstermijnen particulieren schade- en inkomensverzekeringen van het Verbond van Verzekeraars, die op 1 januari 2010 in werking is getreden, dient de verzekeraar de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst. Na de verlenging heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.
- 4.3 Bij verlenging van de onderhavige Verzekering geldt dus dat Verzekeraar Consument vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen moet informeren over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst. Op de verlengingsdatum mag de Verzekeraar de premie en de Voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Doet hij dat niet, dan kan hij ook na de verlenging op elk gewenst moment de Verzekering nog opzeggen. Vergelijk Commissie van Beroep Kifid 2017-021.
- 4.4 Tegenover de bevoegdheid van Verzekeraar om op de verlengingsdatum de premie en de voorwaarden te wijzigen staat dus enerzijds zijn informatie- en motiveringsplicht en anderzijds de bevoegdheid van Consument om te allen tijde de Verzekering te beëindigen.

Daarmee zijn de wederzijdse rechten en verplichtingen voldoende in evenwicht. Vergelijk Commissie van Beroep Kifid 2017-021.

- 4.5 In het onderhavige geval heeft Verzekeraar Consument door middel van een e-mail van 12 oktober 2016 met het daarbij behorende dekkingsoverzicht tijdig en in duidelijke en eenvoudige bewoordingen geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering en de voorgenomen wijzigingen van onder andere de Voorwaarden en de premie. Verzekeraar heeft in diezelfde brief een toelichting op de premie gegeven en aangegeven dat de premie is gestegen omdat het aantal schades in Nederland is toegenomen en de kosten voor reparaties hoger zijn geworden.
- 4.6 Verzekeraar heeft in deze procedure de context van de reden tot het wijzigen van de premie nog nader toegelicht. Er bestaat, mede gezien de aard van de wijzigingen, geen aanleiding om aan te nemen dat de premieverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.
- 4.7 In de e-mail van 12 oktober 2016 heeft Verzekeraar Consument niet gewezen op de mogelijkheid om de Verzekering op te zeggen. Uit de Voorwaarden (artikel 25 en 30) volgt wel dat Consument te allen tijde de mogelijkheid heeft om de Verzekering, zonder inachtneming van een opzegtermijn, op te zeggen. Nu Verzekeraar de opzegmogelijkheid niet heeft benoemd in de e-mail van 12 oktober 2016, heeft Verzekeraar Consument in beginsel onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheid om de Verzekering op te zeggen wanneer hij het niet eens is met de voorgenomen wijzigingen.
- 4.8 Nu Verzekeraar naar aanleiding van de e-mail van 12 oktober 2016 contact heeft gehad met Consument en hem hierbij alsnog meerdere malen heeft gewezen op de mogelijkheid de Verzekering op te zeggen, heeft Verzekeraar hiermee alsnog voldaan aan zijn verplichting om Consument te wijzen op de opzegmogelijkheid. Zie Geschillencommissie Kifid 2017-620.
- 4.9 Uit het voorgaande volgt dat Verzekeraar gerechtigd was de premie (eenzijdig) aan te passen. Deze vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

Inzicht in de bruto-premie en de premieberekening

- 4.10 De Commissie dient als tweede vraag te beantwoorden of Verzekeraar gehouden is inzicht te geven in de opbouw van de bruto-premie en de premieberekening.
- 4.11 Verzekeraar heeft in het verlengingsvoorstel van 12 oktober 2016 de netto-premie aan Consument gespecificeerd. De netto-premie bestaat uit de onderdelen wettelijke aansprakelijkheid, volledige cascodekking en vrije reparatiekeuze.

Verzekeraar heeft daarnaast aangegeven dat de korting die Consument heeft opgebouwd met zijn schadevrije jaren al in de premie zijn verdisconteerd. Vanwege de concurrentiegevoelige informatie is Verzekeraar niet bereid de opbouw van de bruto-premie en de premieberekening nader uiteen te zetten.

4.12 De Commissie overweegt dat Verzekeraar in het onderhavige geval voldoende inzicht heeft gegeven in de opbouw van de premie. Verzekeraar hoeft het premiebedrag niet nader te specificeren en hoeft geen inzicht te geven in de wijze waarop de premie wordt berekend. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-442. Daarnaast volgt de Commissie het verweer van Verzekeraar dat de berekeningsmethodiek bedrijfsgevoelige informatie bevat. In die zin is het standpunt van Verzekeraar om deze niet te delen met zijn verzekeringsnemer in de gegeven omstandigheden niet onredelijk of onbillijk. Indien Consument het premiebedrag niet acceptabel vindt, staat het Consument vrij zich elders te laten verzekeren. Daarbij merkt de Commissie op dat Consument, met behulp van de netto-premie, voldoende mogelijkheid heeft om zijn Verzekering met verzekeringen van andere verzekeraars te vergelijken.

4.13 De stelling van Consument dat hij als gevolg van het vervallen van de Bonusgarantie in een nadelige positie is gebracht kan de Commissie niet volgen. Wanneer de Bonusgarantie nog wel van toepassing zou zijn op het moment dat Consument zich elders zou verzekeren zouden de gevolgen hetzelfde zijn. In beide gevallen zou Verzekeraar namelijk het daadwerkelijk aantal schadevrije jaren, in dit geval 1, aan de nieuwe verzekeraar doorgeven.

4.14 Het voorgaande brengt mee dat ook deze vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.