

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-092 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar,
en Stater Nederland B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Stater
Datum uitspraak : 7 februari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Stater is een zelfstandige financiële dienstverlener met eigen verantwoordelijkheden met wie Consument door de contractuele relatie tussen Verzekeraar en Stater in aanraking is gekomen. Stater is aangesloten bij Kifid. De omstandigheid dat Stater een hulp-persoon is van Verzekeraar, kan niet zonder meer tot de conclusie leiden dat Consument niet-ontvankelijk is in haar klachten tegen Stater. Stater heeft een onjuiste boeteberekening opgesteld, als gevolg waarvan vertraging in de afhandeling van de aflossing is ontstaan. Consument wenste echter een afwijkende wijze van aflossing en heeft ook zelf bijgedragen aan de vertraging. De Commissie neemt deze omstandigheden in aanmerking en houdt er ook rekening mee dat het aflossen van een hypotheek in het algemeen enige tijd kost. Dit leidt tot het oordeel dat de opgetreden vertraging niet zó groot is, dat Verzekeraar of Stater jegens Consument aansprakelijk geacht moeten worden voor enige schade die als gevolg van die vertraging is opgetreden. De door Consument gekozen hybride hypotheek heeft als gevolg van het door Consument gekozen fonds effectief de kenmerken van een spaarhypotheek. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Stater;
- de reactie van Consument op deze verweerschriften;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de dupliek van Stater;
- de door Consument nagezonden stukken; en
- de reactie van Verzekeraar op deze nagezonden stukken.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 november 2018, alwaar de zaken tegen Verzekeraar en Stater gevoegd zijn behandeld en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 5 oktober 2000 een hypothecaire geldlening van NLG 195.381 (€ 88.660,-) afgesloten bij Verzekeraar (hierna: 'de Hypotheek'). Het gaat om een Plus Plan, waarbij de geldlening aan het einde van de looptijd zal worden afgelost met de opbrengst uit de daaraan gekoppelde levensverzekering, een Levensloop Hypotheek Verzekering met polisnummer [nr. 1] (hierna: 'de Verzekering').
- 2.2 Consument heeft de Hypotheek op advies en met tussenkomst van een tussenpersoon met de naam "[Naam tussenpersoon]" afgesloten. Verzekeraar heeft het beheer van de Hypotheek uitbesteed aan Stater.
- 2.3 De Verzekering is een Universal Life Verzekering. De spaarpremies worden maandelijks geheel op de Levensloop Hypotheek Rekening gestort. Bij de keuze voor dit fonds wordt het rendement op de Verzekering gekoppeld aan de rente die voor de Hypotheek verschuldigd is en wordt bij leven op de einddatum gegarandeerd NLG 195.381 (€ 88.660,-) uitgekeerd. Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden van Universal Life verzekering nr. U10 van toepassing. Consument had op grond van de toepasselijke voorwaarden het recht om te 'switchen', wat inhoudt dat de in de Verzekering belegde waarde in een ander fonds kan worden belegd.
- 2.4 Consument heeft een erfenis ontvangen en daarmee de Hypotheek willen aflossen. Hierover heeft zij haar tussenpersoon bij e-mail van 29 augustus 2017 benaderd. De tussenpersoon heeft de vraag doorgezet naar Verzekeraar. Bij brief van 1 september 2017 heeft Stater een berekening aan Consument gezonden, waaruit blijkt welke boete zij moet betalen bij aflossing van de gehele hypotheeksom. Stater heeft daarbij geen rekening gehouden met de in de Verzekering opgebouwde waarde.
- 2.5 Verzekeraar heeft de tussenpersoon per e-mail van 7 september 2017 een akkoordverklaring voor de afkoop en verrekening met de hypothecaire lening gezonden en daarbij geschreven:
*"(...) Zodra wij de getekende akkoordverklaring retour hebben ontvangen kunnen wij uw verzoek verder in behandeling nemen.
De polis is verpand aan hypotheek [nr.2] bij Stater.
Het is niet mogelijk om de levensverzekering te verrekenen met de hypotheek bij Stater wanneer de hypotheek niet volledig wordt afgelost. De klant dient eerst het verschil tussen de terugbetaalnota en de waarde van de verzekering naar Stater over te maken voordat wij de waarde van de levensverzekering verrekenen met de hypotheek."*

De tussenpersoon heeft deze e-mail doorgezet naar Consument.
- 2.6 Per e-mail van 10 oktober 2017 heeft Verzekeraar aan Consument geschreven:
"Zojuist hebben wij telefonisch contact gehad over het verzoek dat u heeft gedaan om uw hypotheek af te lossen en uw polis hierbij te willen verrekenen. (...)"

Ik wil u vragen een aflosnota op te vragen bij Stater voor een extra aflossing van € 56.637,00. Dit is het verschil tussen de huidige hypotheekschuld en de waarde van uw polis op 9 oktober. Graag ontvangen wij bericht van de definitieve aflosdatum. Zodra u het verschil tussen uw hypotheek en de waarde van de polis heeft overgemaakt naar Stater, beëindigen wij de polis en maken wij de waarde over naar Stater zodat uw gehele hypotheek is afgelost. Over de aflossing van € 56.637,00 bent u een boete verschuldigd. De aflossing van de hypotheek met de polis kan boetevrij.”

- 2.7 Consument heeft per e-mail van 11 oktober 2017 aan Stater geschreven:
*“(...) Het bedrag dat wij extra wil aflossen is € 56.637,00.
Zou u ons hiervan een definitieve aflosnota kunnen sturen?
Verder zouden wij u willen verwijzen naar het schrijven van [Verzekeraar], waarin aangegeven wordt dat het bedrag dat in onze polis zit bij hen, gebruikt zal worden voor de totale aflos van onze hypotheek.”*

Diezelfde dag heeft Verzekeraar de akkoordverklaring en kopieën van de legitimatiebewijzen van Consument en haar partner ontvangen.

- 2.8 Op 23 oktober 2017 heeft Verzekeraar aan Stater geschreven:
“(...) [Consument] wil graag € 56.637,- aflossen. Uit de ontvangen correspondentie blijkt dat hierop de boete wordt ingehouden van € 755,-. De extra aflossing wordt daarmee dus lager. Dat is niet de bedoeling. Mevrouw wil graag weten welk bedrag zij over moet maken zodat er netto € 56.637,- wordt afgelost. Graag een nieuwe nota naar klanten sturen.”
- 2.9 Op 30 oktober 2017 heeft Verzekeraar geschreven:
“(...) Zoals zojuist besproken stuur ik u hierbij de aflosnota toe. Met Stater is afgesproken dat u het bedrag van € 56.637,00 af kunt lossen, vervolgens informeert Stater u over het boetebedrag, dat u vervolgens over kunt maken. Morgen hebben wij nog telefonisch contact.”

Diezelfde dag heeft Consument bij Verzekeraar een klacht ingediend, die inhoudt dat zij nog steeds niet weet wat de boete is die zij voor de aflossing van de Hypotheek moet betalen. Consument heeft Verzekeraar gevraagd voor haar op papier te zetten wat het beleid is ten aanzien van het aflossen van een volledige hypothecaire lening.

- 2.10 Bij e-mail van 23 november 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de boete over de extra aflossing € 746,84 bedraagt. Ook heeft Verzekeraar in deze e-mail geschreven dat hij met Consument heeft afgesproken dat hij Consument achteraf zal informeren, hoe de aflossingskosten tot stand zijn gekomen.
- 2.11 Bij e-mail van 1 december 2017 heeft Stater Consument bericht dat het op 15 november 2017 door Consument overgemaakte bedrag van € 56.637,- is ontvangen, maar dat Stater de verschuldigde boete nog niet kan berekenen. Zij moet daarvoor eerst de afkoopwaarde van de Verzekering ontvangen en daarmee de hypothecaire lening af-lossen. Daarna kan de boete over het nog openstaande bedrag worden berekend.

Verzekeraar heeft Stater bericht het afkoopbedrag niet over te kunnen maken omdat Consument nog met Verzekeraar in discussie is over de hoogte van de afkoopwaarde. Stater heeft Consument verzocht contact op te nemen met Verzekeraar.

- 2.12 Op 1 december 2017 heeft Stater van Verzekeraar het afkoopbedrag (€ 32.957,50) ontvangen. Stater heeft de Hypotheek per 15 november 2017 afgelost. Per e-mail van 8 december 2017 heeft Stater Consument de berekening van de boete gezonden.
- 2.13 Volgens gegevens uit het handelsregister was ten tijde van de advisering met betrekking tot de Hypotheek en het afsluiten ervan, op het adres van de [Naam tussenpersoon], een kantoor van [Naam makelaarskantoor X] gevestigd, toentertijd handelend onder de naam [Naam makelaarskantoor Y].

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 140.000,- dan wel ontbinding van de overeenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Verzekeraar en Stater zijn toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van hun verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomst. Voorts heeft Verzekeraar de op hem rustende zorgplicht geschonden. Ten slotte is sprake van bedrog. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Het aflossen van de Hypotheek heeft te lang geduurd, waarbij Consument van het kastje naar de muur is gestuurd. Consument heeft geen goede berekening van de boeterente ontvangen. Verzekeraar heeft bij de aflossing in strijd gehandeld met de eigen procedures. Consument heeft geen, of verkeerde antwoorden op haar vragen ontvangen. Had Consument gehandeld op grond van de door Verzekeraar en Stater verstrekte informatie, dan had zij veel meer boeterente moeten betalen.
 - Verzekeraar heeft een samenwerking met Stater. Beide partijen moeten op elkaar zijn afgestemd, zodat zij de klant kunnen dienen.
 - Consument heeft altijd gedacht dat zij een spaarhypotheek had afgesloten. Dit wilde zij ook. Consument wijst op het aanvraagformulier van de Hypotheek, waarop dit is genoteerd. Verzekeraar heeft dit genegeerd en een beleggingshypotheek afgesloten, waar hoge kosten aan verbonden zijn. Dit is onrechtmatig.
 - Als Consument feitelijk een spaarhypotheek heeft gekregen, dan had ook de leidraad boeterente van de AFM moeten worden gevolgd.
 - Verzekeraar weigert Consument inzage te verlenen in haar volledige dossier.
 - Verzekeraar moet controleren dat de financiële adviesbureaus waarmee hij samenwerkt beschikken over de vereiste papieren en inschrijving in het Handelsregister. De [Naam tussenpersoon] bestond in het jaar 2000 niet, terwijl de hypotheekadviseur van Consument op dat moment medewerker was van Meeùs, een 100% dochteronderneming van Verzekeraar. Bij het afsluiten van de Hypotheek is dan ook sprake geweest van fraude, diefstal, zorgplichtschending, oplichting en valsheid in geschrifte.

- Volgens de hypotheekakte mocht Consument NLG 78.000 (€ 35.395,-) bijlenen. De toenmalig adviseur van Consument heeft haar bij het aangaan van een tweede hypotheek in 2011 geadviseerd € 37.500,- bij te lenen, een bedrag dat net daarboven lag. Consument heeft als gevolg extra kosten moeten maken. Verzekeraar had Consument moeten waarschuwen.

Verweer Verzekeraar en Stater

- 3.3 Verzekeraar en Stater hebben de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voorzover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Nagekomen stukken

- 4.1 Consument heeft op 2 en 5 november 2018 stukken aan de Commissie gezonden in reactie op de laatste brief van Verzekeraar. Deze stukken zijn buiten de reguliere schriftelijke procedure verzonden en pas enkele dagen voor de hoorzitting op 8 november 2018 ontvangen, zodat Verzekeraar en Stater deze voorafgaand aan de hoorzitting onvoldoende hebben kunnen bestuderen. De Commissie zal deze stukken daarom buiten beschouwing laten.

In de zaak tegen Stater

- 4.2 Stater voert aan dat zij een dienstverlener is voor hypothecaire geldverstrekkers en dat zij geen contractuele verhouding heeft met Consument of (financiële) diensten heeft verleend aan Consument. Zij heeft in de hoedanigheid van gevolmachtigde voor en in naam van Verzekeraar gehandeld, enkel conform instructies van Verzekeraar. Stater stelt buiten het onderhavige geschil te staan en dat Consument daarom niet-ontvankelijk is in haar klacht tegen Stater.
- 4.3 De Commissie overweegt dat hoewel Stater formeel gezien geen contractspartij is van Consument, zij een zelfstandige financiële dienstverlener is met eigen verantwoordelijkheden met wie Consument door de contractuele relatie tussen Verzekeraar en Stater in aanraking is gekomen. Stater is aangesloten bij Kifid. De omstandigheid dat Stater in dit geval een hulppersoon is van Verzekeraar, kan niet zonder meer tot de conclusie leiden dat Consument niet-ontvankelijk is in haar klachten tegen Stater. Zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 4 januari 2018, GC 2018-021. De Commissie zal de klachten tegen Stater dan ook inhoudelijk behandelen. Daarbij zal de Commissie er op verzoek van Verzekeraar en Stater van uitgaan dat de verweren van Verzekeraar ook namens Stater zijn gevoerd.

Aflossing hypotheek

- 4.4 Consument is van oordeel dat het te lang heeft geduurd voor haar verzoek tot volledige aflossing van de Hypotheek, was verwerkt. Verzekeraar heeft onder meer aangevoerd dat Consument de Hypotheek op een ongebruikelijke wijze af wenste te lossen, die doorgaans enkel bij omzettingen wordt toegepast. De Commissie stelt vast dat sprake is van een minder gebruikelijke wijze van aflossen. Wanneer bijvoorbeeld een hypotheek bij de verkoop van de woning wordt afgelost, wordt eerst de lening afgelost uit de verkoopopbrengst.

Daarna wordt pas bekeken wat met de aan de lening gekoppelde levens-verzekering wordt gedaan.

- 4.5 Bij e-mail van 7 september 2017 heeft Verzekeraar de tussenpersoon van Consument geïnformeerd dat het verzoek tot het verrekenen van de Verzekering met de Hypotheek verder in behandeling kan worden genomen zodra Verzekeraar de getekende akkoord-verklaring retour heeft ontvangen. Verzekeraar heeft Consument eveneens geïnformeerd dat Verzekeraar eerst het verschil tussen de terugbetaalnota en de waarde van de verzekering naar Stater moet overmaken voordat de waarde van de Verzekering met de Hypotheek kan worden verrekend.
- 4.6 Consument heeft op 15 november 2017 het door haar verschuldigde bedrag overgemaakt. Stater heeft de afkoopwaarde van de Verzekering op 29 november 2017 ontvangen. Dit is binnen 14 dagen nadat Consument het bedrag, conform de uitleg uit de e-mail van 7 september 2017, heeft overgemaakt. De Commissie is van oordeel dat dit een redelijke termijn is.
- 4.7 De Commissie moet vervolgens de vraag beantwoorden of het tijdsverloop tussen 7 september 2017 en 15 november 2017, een periode van twee maanden en een week, als een vertraging in de afhandeling moet worden gezien die Verzekeraar of Stater moet worden aangerekend.
- 4.8 Consument heeft de getekende akkoordverklaring op 11 oktober 2017 aan Verzekeraar gezonden, zodat Verzekeraar het aflossingsverzoek vanaf dat moment verder in behandeling kon nemen. Niet is gebleken dat het tijdsverloop tussen 7 september en 11 oktober 2017 aan een gedraging van Verzekeraar of Stater te wijten is of aan een omstandigheid die tot de risicosfeer van Verzekeraar of Stater behoort, zodat deze vertraging hen niet kan worden aangerekend.
- 4.9 Verzekeraar heeft Consument op 10 oktober 2017 verzocht een aflosnota bij Stater op te vragen. Dat heeft Consument op 11 oktober 2017 gedaan. Stater heeft toen een verkeerde boeteberekening aan Consument gezonden. Op 30 oktober 2017 heeft Consument daarom met Verzekeraar besproken dat Consument het verschuldigde bedrag eerst aan Stater overmaakt, waarna Stater de juiste boete berekent. Consument heeft diezelfde dag ook een klacht bij Verzekeraar ingediend. Op 15 november 2017 heeft Consument het verschuldigde bedrag overgemaakt.
- 4.10 Enerzijds geldt dat Stater een onjuiste boeteberekening heeft opgesteld, als gevolg waarvan vertraging in de afhandeling van de aflossing is ontstaan.

Anderzijds wenste Consument een afwijkende wijze van aflossing en heeft zij ook zelf bijgedragen aan de vertraging door op 30 oktober 2017 een klacht in te dienen en het afgesproken bedrag twee weken later over te maken. De Commissie neemt deze omstandigheden in aanmerking en houdt er ook rekening mee dat het aflossen van een hypotheek in het algemeen enige tijd kost.

Dit leidt tot het oordeel dat de opgetreden vertraging niet zó groot is, dat Verzekeraar of Stater jegens Consument aansprakelijk geacht moeten worden voor enige schade die als gevolg van die vertraging is opgetreden. Daarbij wijst de Commissie erop dat Stater bij het op-maken van de aflossingsnota is uitgegaan van 15 november en niet van 29 november 2017 als aflossingsdatum.

Beleggingshypotheek en boeterente

- 4.11 Consument stelt dat zij een beleggingshypotheek heeft afgesloten, terwijl zij een spaarhypotheek wilde. Verzekeraar betoogt dat Consument een spaarhypotheek heeft gekregen.
- 4.12 De Commissie wijst erop dat het niet Verzekeraar, maar de tussenpersoon van Consument is, die Consument heeft geadviseerd bij het afsluiten van de Hypotheek. Het is de tussenpersoon die ervoor moet zorgdragen dat Consument de door haar gewenste hypotheek krijgt. Indien Verzekeraar de leningsvoorwaarden conform de door de tussenpersoon ingevulde aanvraagformulieren heeft opgemaakt, dan mag Verzekeraar ervan uitgaan dat deze ook conform de wensen van Consument is opgemaakt. Verzekeraar heeft dit in het onderhavige geval gedaan. Indien Consument van oordeel is dat zij toch niet de leningsvorm heeft gekregen die zij wenste, dan moet zij de tussenpersoon daarop aanspreken.
- 4.13 De Commissie heeft voorts vastgesteld dat de leningsvorm een hybride leningsvorm is, waarbij het spaar- of beleggingsdeel in verschillende beleggingsfondsen kan worden geïnvesteerd. Daarbij kan voor een investering worden gekozen waarbij Consument het beleggingsrisico draagt en waarbij dan ook sprake is van een beleggingshypotheek. Er kan echter ook gekozen worden voor een 100% inleg op de Levensloop Hypotheek Rekening. In dat geval wordt er op de inleg een rente vergoed die gelijk is aan de rente die op de hypothecaire geldlening wordt betaald. Bovendien geldt dan een gegarandeerde waarde op de einddatum. De hypotheek functioneert in dat geval als een spaarhypotheek. Dit is de keuze die Consument heeft gemaakt en de Hypotheek had dan ook effectief de kenmerken van een spaarhypotheek.
- 4.14 Verzekeraar heeft bij de aflossing niet de leidraad van de AFM 'Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek' van 20 maart 2017 toegepast. Ter zitting heeft Verzekeraar toegelicht dat hij deze leidraad tot voor kort niet toepaste bij een hybride hypotheek, ook niet indien werd gekozen voor een belegging op de Levensloop Hypotheek Rekening. Verzekeraar heeft echter ook toegelicht dat zijn beleid op dit punt is gewijzigd. Bij hybride hypotheeken die werken als een spaarhypotheek wordt voortaan de boete volgens de eerdergenoemde leidraad berekend. Verzekeraar heeft toegezegd dit voor de Hypotheek van Consument ook te zullen doen. De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar dit inmiddels heeft gedaan, of dat Verzekeraar dit op zeer korte termijn zal doen.
- 4.15 Wat de Commissie onder nummer 4.12 over de verhouding tussen de tussenpersoon en de Verzekeraar heeft uiteengezet, geldt ook ten aanzien van de klacht van Consument over de tweede hypotheek van € 37.500,- die zij in 2011 heeft afgesloten.

Het was de tussen-persoon die Consument over de tweede hypotheek adviseerde, zodat op de tussen-persoon een eventuele plicht rustte Consument te waarschuwen dat indien zij meer dan € 35.395,- bij leende, er weer kosten voor een hypotheekakte moesten worden gemaakt. Op Verzekeraar rust een dergelijke zorgplicht niet.

Identiteit tussenpersoon

- 4.16 Consument stelt dat [Naam tussenpersoon] niet bestond ten tijde van het afsluiten van de hypotheek. Zij stelt dat haar adviseur medewerker was van de op hetzelfde adres als de [Naam tussenpersoon] gevestigde Meeüs Makelaars, een dochtermaatschappij van Verzekeraar. Verzekeraar had volgens Consument moeten controleren dat de [Naam tussenpersoon] beschikte over de vereiste papieren en inschrijving in het Handelsregister. Consument stelt ook geen onafhankelijk hypotheekadvies te hebben gekregen, omdat zij de Hypotheek door bemiddeling van Meeüs heeft afgesloten. Er is sprake van bedrog, waarvan Verzekeraar heeft kunnen profiteren. Daarom moet de hypotheekverstrekking ongedaan worden gemaakt, aldus Consument.
- 4.17 Consument miskent met haar betoog dat zij degene is die de [Naam tussenpersoon] opdracht heeft gegeven haar te adviseren over de Hypotheek. Consument had een adviesrelatie met de [Naam tussenpersoon]. Verzekeraar stond buiten deze relatie. Op Verzekeraar rust in beginsel geen zorgplicht jegens Consument om te controleren of de tussenpersoon bestaat. Indien Consument van oordeel is dat sprake is van bedrog of enig ander onrechtmatig handelen bij het afsluiten van de Hypotheek, dan moet Consument zich tot (de rechtsopvolgers van) de [Naam tussenpersoon] wenden. Verzekeraar heeft bovendien gemotiveerd gesteld dat hij ten tijde van het afsluiten van de leningsovereenkomst met Consument geen moeder-dochterrelatie had met de [Naam tussenpersoon] (of rechtsopvolgers daarvan).

Inzage dossier

- 4.18 Consument stelt ten slotte dat Verzekeraar weigert inzage te verlenen in haar volledige dossier. Verzekeraar heeft daarop geantwoord dat Consument alle relevante stukken uit het dossier heeft ontvangen en dat dit de stukken zijn die bij de aanvraag van de leningen in 2000 en 2011 benodigd waren. Hoewel Consument daarmee geen inzage heeft gehad in haar gehele dossier, heeft zij niet gesteld welke stukken ontbreken en welk nadeel zij daarvan heeft ondervonden. De Commissie ziet ook geen aanleiding te veronderstellen dat Consument nadeel heeft ondervonden als gevolg van het ontbreken van dossierstukken. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar dan ook voldoende zorgvuldig gehandeld, waarbij de Commissie aantekent dat zij ervan uitgaat dat indien Consument in redelijkheid nog andere (gespecificeerde) stukken wenst te ontvangen, Verzekeraar deze zal verstrekken.
- 4.19 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar of Stater zijn tekortgeschoten bij de uitvoering van de met Consument gesloten hypotheek- en verzekeringsovereenkomst of dat zij hun zorgplicht jegens Consument hebben geschonden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.