

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-866
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Niet behandelbaar. De verzekering waarover consument klaagt, maakt ook onderdeel uit van een collectieve procedure bij de rechter. Door de instemming van consument dat zijn dossier in die procedure als één van de voorbeelddossiers wordt gebruikt, is het onderdeel geworden van de collectieve procedure waarbij (ook) een oordeel gegeven zal worden over zijn verzekering. Dat is onverenigbaar met het doel van Kifid als een voor de rechter alternatieve geschillenbeslechter. Dat consument zijn verzekering definitief en onvoorwaardelijk uit de collectieve procedure heeft teruggetrokken, is daarnaast niet gesteld of gebleken. De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zoals dat gold tot 1 april 2017 (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar;
- de reactie van Consument van 4 juli 2019;
- de reactie van Verzekeraar van 11 juli 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie vindt het niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt aan de hand van de stukken beoordeeld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 1 november 1997 bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar een Waerdye-levensverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.
- 2.2 Bij de Verzekering was sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument. Het gaat dus om een beleggingsverzekering.
- 2.3 Consument heeft op 17 november 2015 een klacht tegen Verzekeraar bij Kifid ingediend over zijn Verzekering. Daarbij heeft Kifid in eerste instantie aan Consument bericht dat zijn klacht niet in behandeling kon worden genomen, omdat de interne klachtprocedure van Verzekeraar niet was of leek te zijn doorlopen. Naar aanleiding van een door Consument ingediend bezwaarschrift tegen deze beslissing, heeft Kifid zijn klacht alsnog voorshands in behandeling genomen. Vervolgens heeft Kifid de behandeling van zijn klacht enige tijd aangehouden in afwachting van een aantal uitspraken van de Commissie van Beroep over beleggingsverzekeringen.
- 2.4 Eind januari 2019 heeft Verzekeraar een afschrift van een (juridisch) processtuk overgelegd waaruit blijkt dat de Consumentbond Verzekeraar heeft gedagvaard in een (collectieve) procedure bij de Rechtbank [plaats] en dat als één van de voorbeelddossiers de Verzekering van Consument is ingebracht.
- 2.5 Vervolgens heeft Kifid Consument bij brief van 14 juni 2019 gewezen op artikel 9.2 onder c van het Reglement zoals dat gold tot 1 april 2017 (gelijkkluidend aan artikel 2.1 onder c van het huidige Reglement) en hem in de gelegenheid gesteld te reageren op het voornemen van Kifid om zijn klacht buiten behandeling te stellen. Op 4 juli 2019 heeft Consument zijn reactie daarop ingediend. Vervolgens is Verzekeraar in de gelegenheid gesteld te reageren, Verzekeraar heeft bij brief van 11 juli 2019 daaraan voldaan.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument tegen Verzekeraar niet kan worden behandeld. Hieronder legt de Commissie uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.
- 3.2 De Commissie is gebonden aan het Reglement. In het onderhavige geval is dat het Reglement zoals dat gold tot 1 april 2017 omdat Consument zijn klacht voor 1 april 2017 heeft ingediend.

In artikel 9.2 onder c van dit Reglement (gelijkluidend aan artikel 2.1 onder c van het huidige Reglement) staat dat de Geschillencommissie een bij haar ingediende klacht niet behandelt, wanneer:

“de Klacht wordt behandeld door een rechter, een commissie van scheidsmannen, of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie, tenzij deze procedure door Aangeslotene is begonnen terwijl Consument zijn Klacht al aan Aangeslotene had voorgelegd.”

- 3.3 Een bij Kifid ingediende Klacht waarover in een lopende (collectieve) procedure bij een rechter word geprocedeerd, is dus in behandeling bij een rechter in de zin van artikel 9.2 onder c Reglement. De Commissie behandelt deze Klacht niet. Dit is alleen anders als de consument zich definitief en onvoorwaardelijk uit de (collectieve) procedure heeft teruggetrokken vóórdát er een inhoudelijke beslissing van de rechtbank is. De reden voor de niet-behandelbaarheid is dat een klachtprocedure bij Kifid naast een procedure bij de rechter over hetzelfde onderwerp onverenigbaar is met het doel van Kifid als een voor de rechter alternatieve geschillenbeslechter.
- 3.4 Vast staat dat de Verzekering van Consument als voorbeelddossier in de door de Consumentenbond opgestarte collectieve procedure wordt genoemd. Volgens het door Verzekeraar overgelegde processtuk zijn in die procedure de offerte en polis van onder andere Consument aan de Rechtbank overgelegd. De klacht van Consument over zijn Verzekering maakt dus deel uit van deze lopende collectieve procedure bij de rechter. Een uitspraak in een collectieve procedure waarin individuele zaken worden genoemd, geeft richting in die individuele zaken. Dat het hier gaat om een voorbeelddossier maakt dit niet anders, de rechter zal zijn beslissing in de collectieve procedure immers mede bepalen aan de hand van de Verzekering van Consument en daarmee een oordeel geven over die Verzekering. Dat Consument zijn Verzekering definitief en onvoorwaardelijk uit de collectieve procedure heeft teruggetrokken, is niet gesteld of gebleken. Dit betekent dat Kifid de Klacht van Consument niet kan behandelen.
- 3.5 Consument heeft naar aanleiding van het voornemen van de Commissie tot buiten behandelingstelling geen argumenten aangevoerd die tot een ander oordeel leiden.
- 3.6 De klacht van Consument is dus niet behandelbaar en de Commissie komt niet aan een inhoudelijke behandeling van de klacht toe.

4. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

In artikel 2 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/in-beroep-gaanbij-kifid.

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.