

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-019 d.d. 15 januari 2015 (prof. mr. M. L. Hendrikse en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

### **Samenvatting**

Caravanverzekering. Aan de stacaravan van Consument is waterschade ontstaan. Aangeslotene, die tevens als gevolmachtigd agent optreedt, laat een onderzoek verrichten. De onderzoeker is van oordeel dat sprake is van een niet gedekte oorzaak en de schadeclaim wordt afgewezen. Na protest van Consument wordt een tweede onderzoeker ingeschakeld. Deze komt tot een andere, wel gedekte schadeoorzaak. In overleg met Aangeslotene stelt evenwel de tweede onderzoeker zijn rapport op als een second opinion in plaats van een contra-expertise zoals de verzekeringsvoorwaarden voorschrijven. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument door buiten hem om en in strijd met de verzekeringsvoorwaarden een second opinion af te spreken in plaats van een contra-expertise. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen bij gebrek aan causaal verband. De Commissie stelt namelijk vast dat de verzekeraar het rapport van de tweede onderzoeker wel als een contra-expertise had willen behandelen maar dat aannemelijk is geworden dat Consument niet mee wilde werken aan een onderzoek door een derde onderzoeker.

Consument,

en

Veldhuis Adviesgroep B.V, gevestigd te Heerde, hierna te noemen: Aangeslotene.

### **1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 4 februari 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de e-mail van 27 augustus 2014 met bijlage van Consument;
- de pleitnota van Consument;
- de brief van 15 december 2014 van Aangeslotene.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost 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 9 december 2014 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument heeft per 1 januari 2010 een pakketverzekering, een zogenoemd “Combi Zekerplan”, gesloten waarbij ASR Schadeverzekering N.V. (“ASR”) optreedt op als leidende verzekeraar. Aangeslotene heeft bij de totstandkoming van de pakketverzekering geadviseerd en bemiddeld en trad op als gevolmachtigd agent. Onderdeel van de pakketverzekering is een caravanverzekering (hierna: “de Verzekering”) ten behoeve van een stacaravan.
- 3.2 Op of omstreeks 26 september 2011 is schade ontstaan aan de stacaravan. Consument heeft de schade bij Aangeslotene gemeld en deze heeft DEKRA Automotive (“DEKRA”) een onderzoek laten instellen. In haar rapport van 15 november 2011 concludeert DEKRA dat de schade is ontstaan door waterlekkage. Deze waterlekkage zou het gevolg zijn van achterstallig onderhoud aan de dakbedekking van de caravan. Bij brief van 1 december 2011 heeft Aangeslotene de schadeclaim afgewezen.
- 3.3 Na protest van Consument is de caravan op 9 maart 2012 onderzocht door Vreewijck Expertises en Taxaties B.V. (“Vreewijck”). Op dat moment was de status van het onderzoek door Vreewijck nog niet duidelijk. Door Vreewijck is na haar onderzoek contact geweest met de heer [X] van Aangeslotene. In de door [X] opgestelde verklaring gedateerd 7 augustus 2012 is onder meer het volgende opgenomen:  
“(....)  
Tijdens het gesprek met [X] werd duidelijk dat de opdracht gebaseerd zou moeten zijn op een rapportage op basis van second opinion. Verzekerde was en bleef opdrachtgever. [X] gaf aan dat hij zou trachten om die rapportage bij verzekeraar(s) in te brengen en te laten accepteren. Er was niet gekozen voor de formele weg van contra-expertise om redenen van efficiëntie.  
Tijdens de bespreking heb ik de heer [naam gemachtigde van Consument] gebeld om zijn akkoord te verkrijgen voor deze werkwijze. (...) Hij is daarmee akkoord gegaan.  
Daarna heb ik hem in de auto nogmaals gebeld voor overleg over de te volgen stappen. Die stappen hielden in dat ik van [naam gemachtigde van Consument] een offerte voor herstel door een aannemer zou krijgen alsmede een opstelling van de beschadigde inboedel. Na uitgebreide en vrij langdurige uitleg mijnerzijds tijdens mijn terugreis naar huis, het was, voor zover ik mij herinner, na 17.00 uur, is [naam gemachtigde van Consument] in dat gesprek met het uitgangspunt van second opinion en de te volgen stappen definitief akkoord gegaan (...).”
- 3.4 In artikel 8 van de toepasselijke Algemene voorwaarden van verzekering (“AV”) staat het volgende:  
**“Artikel 8 Vaststelling van de schade aan de verzekerde zaak/zaken**  
Bij schade aan of verlies van de verzekerde zaak/zaken wordt de omvang van de schade vastgesteld:  
- in overleg met de verzekerde of  
- door een door ons benoemde deskundige. Bij een inboedelverzekering of een opstalverzekering heeft de verzekerde zelf ook de mogelijkheid om een deskundige te benoemen om de schade te laten vaststellen. Bij overige schadeverzekeringen mag u bij een geschil met de door ons benoemde deskundige zelf een deskundige benoemen. Voor het geval dat beide deskundigen het niet eens kunnen worden over het schadebedrag benoemen zij vooraf een derde deskundige. De derde deskundige overlegt met de 2 andere deskundigen en stelt daarna de omvang van de schade bindend vast binnen de grenzen van de door de andere deskundigen vastgestelde bedragen. (...).”

- 3.5 In het op 12 juni 2012 gedateerde “Rapport van Expertise” van Vreewijck wordt geconcludeerd dat de schade het gevolg is van intredend water door het dichtvriezen van de goot en de afvoer. Volgens het rapport bedraagt de schade € 30.742,40. In een 22 juni 2012 door Vreewijck opgesteld “Rapport van Bevindingen (second opinion)” wordt dezelfde schadeoorzaak vermeld en het schadebedrag bepaald op € 32.824,90.
- 3.6 In een e-mail van 17 juli 2012 schrijft de heer [X] van Aangeslotene één van de achterliggende verzekeraars onder meer het volgende:  
“(....)  
Dan het aspect van contra-expertise. (....) Nadat de heer [Y] van Vreewijck Expertises op bezoek bij de stacaravan van verzekerde is geweest is hij bij ons op kantoor geweest. Hij heeft zijn visie toegelicht en we hebben toen besproken of er een officiële contra-expertise noodzakelijk was. Al pratend hebben we toen, zonder overleg met verzekerde, besloten het rapport als een second opinion te laten zijn. Hierdoor heb ik wel enige invloed gehad op de handelwijze van Vreewijck. Overigens is er nimmer een officiële opdracht voor contra-expertise of anderszins geweest, waar verzekerde voor heeft moeten tekenen.  
(....)”
- 3.7 In een brief van 13 augustus 2012 schrijft ASR onder meer het volgende aan de gemachtigde van Consument.  
“(....)  
Door Veldhuis Adviesgroep zijn wij in het bezit gesteld van het schadedossier met betrekking tot de onderhavige schade.  
(....)  
**Contra-expertise**  
De voorwaarden van verzekering bepalen de regeling rond contra-expertise. In artikel 8 van de Algemene Voorwaarden is bepaald dat in het geval van een geschil de verzekerde zelf een deskundige mag benoemen. Voor het geval dat beide deskundige[n] het niet eens kunnen worden over het schadebedrag, benoemen zij vooraf een derde deskundige. De derde deskundige overlegt met de 2 andere deskundigen en stelt daarna de omvang van de schade bindend vast binnen de grenzen van de door de andere deskundigen vastgestelde bedragen. Vaststelling van de schade geschiedt uiteraard aan de hand van polisvoorwaarden waarbij de expert ook een uitspraak zal doen over de oorzaak van de schade.  
In onderhavige kwestie geeft u aan dat cliënt zich niet kan vinden in de bevindingen van de expert van Dekra. De conclusie van de contra-expert staat hier vrijwel haaks op. Uitsluitend een arbiter kan in deze kwestie helderheid voor beide partijen scheppen. ASR hecht er dan ook aan dat, nu er sprake is van geschil tussen beide experts, een derde deskundige een bindende uitspraak doet. Ik adviseer u de contra-expert conform te informeren, zodat de beide experts in gezamenlijk overleg een derde deskundige kunnen benoemen. Ik zal de expert van Dekra eveneens verzoeken contact te leggen met de door de heer [naam Consument] benoemde deskundige. ASR is niet bereid de schade af te wikkelen op basis van uitsluitend het rapport van de contra-expert.  
(....)”
- 3.7 ASR heeft Consument bij brief van 19 februari 2013 een schikkingsvoorstel gedaan en een schadekwitantie meegezonden waarin onder meer het volgende staat:  
“(....)  
De ondertekende verklaart hiermee, dat ASR Schadeverzekering N.V. (mede namens de overige verzekeraars betrokken op deze polis) en Veldhuis Adviesgroep door betaling van € 7.500,- (....) vergoeding verleent voor de schade die op of omstreeks 26 september 2011 is ontstaan. Deze schade heeft betrekking op het belang dat is verzekerd onder de bovengenoemde polis.

De ondergetekende verleent door ondertekening finale kwijting en vrijwaart ASR Schadeverzekering N.V. en de overige betrokken verzekeraars en Veldhuis Adviesgroep BV tegen aanspraken van eventuele andere belanghebbenden. (...)"

Consument heeft dit schikkingsvoorstel geaccepteerd en de schadekwitantie getekend.

- 3.8 In de uitspraak van de Commissie, gepubliceerd onder nummer 2014, 263, heeft de Commissie vastgesteld dat ASR tijdens de mondelinge zitting heeft verklaard dat Consument door ondertekening van de schadekwitantie vrijwaring heeft verleend aan ASR en haar gevolmachtigde. Op de schadekwitantie had, gelet op de volmachtovereenkomst tussen ASR en Unipolis B.V. (h.o.d.n. Veldhuis Verzekeringen), Unipolis B.V. dan wel Veldhuis Verzekeringen dienen te staan. ASR heeft door Veldhuis Adviesgroep op te nemen in de schadekwitantie niet willen bewerkstelligen dat de assurantietussenpersoon Veldhuis Adviesgroep B.V. zou worden gevrijwaard.

#### **4. Geschil**

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van €20.000,- te vermeerderen met wettelijke rente.

- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen als assurantietussenpersoon jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- Consument heeft op 3 februari 2012 opdracht gegeven een contra-expertise uit te voeren. De voorwaarden van verzekering bevatten daarvoor in artikel 8 de procedure. Onduidelijk is welk belang Aangeslotene diende door Vreewijck een opdracht te geven die afwijkt van de expertiseregels van een contra-expertise. Dit is zonder overleg met Consument gebeurd. Verder wordt in de toepasselijke voorwaarden van verzekering niet over een second opinion gesproken en is Aangeslotene afgeweken van de in artikel 8 vermelde procedure. Hierdoor was benoeming van een derde deskundige (arbiter) niet mogelijk. De verklaring van Vreewijck van 7 augustus 2012 dat de second opinion is afgestemd met de gemachtigde van Consument is strijdig met e-mailberichten van de heer T, managing expert bij Vreewijck alsmede de heer L van Aangeslotene waaruit blijkt dat wel degelijk sprake zou zijn van contra-expertise. Hiernaast wil Aangeslotene niet reageren op het verwijt dat ASR en Unipolis B.V. (na 1 juli 2012 optredend als het volmachtbedrijf binnen Veldhuis Verzekeringen) de heer [X] geen verklaring willen laten afleggen over het verloop van de schadeprocedure en met name de gang van zaken rond de contra-expertise/second opinion;
- Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd dat het rapport van Vreewijck als second opinion zou dienen. Verder heeft Aangeslotene Consument nimmer geïnformeerd dat de schadeoorzaak onderwerp zou zijn van een discussie tussen ASR en Aangeslotene;
- Consument verwerpt het standpunt van Aangeslotene dat een second opinion beter zou zijn in de gegeven omstandigheden. Afgezien van het feit dat de voorwaarden van verzekering niets zeggen over een second opinion dient ook een contra-expertise in te gaan op de schadeoorzaak. Hij overlegt stukken ten bewijze van deze stelling. Door af te wijken van de opdracht van Consument tot contra-expertise heeft Aangeslotene de

belangen van Consument geschaad nu een vervolgtraject met een derde expert (arbiter) immers niet meer mogelijk was;

- Consument ontkent dat hij niet wilde meewerken aan een hernieuwd onderzoek van de stacaravan;
- op 12 juni 2012 heeft Consument het rapport van expertise van Vreewijck ontvangen. Aangeslotene e-mailt op 20 juni 2012 dat zij het rapport van Vreewijck nog niet heeft ontvangen. Aangeslotene ontvangt vervolgens op 22 juni 2012 het Rapport van Bevindingen (second opinion). Tot grote verbazing van Consument is dit het omgebouwde eerdere rapport van expertise.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:

- aangezien het probleem ten aanzien van de stacaravan zich met name bevindt in de schadeoorzaak achtten de heer [X] en Vreewijck in onderling overleg een second opinion beter op zijn plaats dan een contra-expertise. Bij het laatste gaat het om de hoogte van de schade. Tijdens het overleg tussen [X] en Vreewijck heeft Vreewijck hierover gebeld met Consument en deze is daarmee akkoord gegaan. Dit blijkt uit de verklaring van Vreewijck van 7 augustus 2012. De bedoeling van Aangeslotene met een second opinion was dit bij ASR in te brengen en zo een discussie te initiëren over de oorzaak van de schade en de vraag of er dekking was. Een contra-expertise over de hoogte van de schade zou op een later tijdstip kunnen plaatsvinden indien de experts overeenstemming hadden bereikt over de schadeoorzaak;
- ASR wilde dat het eindrapport van Vreewijck aan DEKRA zou worden voorgelegd. DEKRA wenste daarna een heronderzoek te doen bij de stacaravan. Dit werd door Consument geweigerd. Consument weigerde ook een bezoek door DEKRA en Vreewijck gezamenlijk aan de stacaravan. Ofschoon het eindrapport van Vreewijck voldoende aanknopingspunten bood om in de slag te gaan met ASR kón ASR niet verder met de schadeafwikkeling omdat Consument hernieuwd onderzoek aan de stacaravan weigerde en vasthield aan de concept-rapportage van Vreewijck. ASR heeft uiteindelijk, teneinde een procedure bij het Kifid te voorkomen, een schikkingsvoorstel gedaan;
- Vreewijck heeft tot 22 juni 2012 moeten wachten op informatie van een aannemer met betrekking tot de herstelkosten. Daardoor kon hij pas op die datum zijn rapport afronden. Daarvoor had hij reeds een concept-rapport aan Consument gezonden, echter niet aan Aangeslotene. Dat het eindrapport afwijkt van het concept-rapport komt omdat de manager van de betreffende onderzoeker van Vreewijck vond dat het concept niet correct was opgesteld en moest worden aangepast;
- Consument heeft op geen enkele wijze schade geleden door het handelen van Aangeslotene.

## 5. Beoordeling

5.1 Ter zitting heeft Aangeslotene verklaard het door de Commissie in de uitspraak onder nummer 2014, 263 bepaalde te aanvaarden zodat de Commissie daarvan uitgaat. Dit betekent dat Aangeslotene zich niet (meer) beroept op de finale kwijting in de schikking tussen Consument en ASR.

- 5.2 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consument in het kader van de afhandeling van de schade aan de stacaravan toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen jegens Consument. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de hierboven onder 3 genoemde feiten.
- 5.3 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover Consument zijnde haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1).
- 5.4 Uit de onder r.o. 5.3 omschreven zorgplicht vloeit in een situatie als de onderhavige onder meer voort dat een assurantietussenpersoon zich zo veel mogelijk inspanst om de schadeclaim in het belang van zijn cliënt af te wikkelen en daartoe voortvarend de benodigde stappen onderneemt.
- 5.5 *Second opinion in plaats van contra-expertise*  
Volgens Consument is Aangeslotene in het onderhavige geval zonder overleg met hem afgeweken van de gebruikelijke schade-afwikkeling en is na het rapport van DEKRA geen contra-expertise verricht zoals geregeld in artikel 8 AV.  
De Commissie stelt vast dat Aangeslotene na de schademelding DEKRA een onderzoek naar de schadeoorzaak en de omvang van de schade heeft laten instellen. Volgens DEKRA zou de schade zijn ontstaan door waterlekkage die op haar beurt het gevolg zou zijn van achterstallig onderhoud aan de dakbedekking van de stacaravan. Aangeslotene heeft vervolgens in haar hoedanigheid van gevolmachtigd agent de schadeclaim afgewezen. Na protest door Consument is na overleg tussen Consument en Aangeslotene Vreewijck benaderd om onderzoek te verrichten. Consument is er hierbij vanuit gegaan en mocht dat redelijkerwijze ook doen dat bij het inschakelen van Vreewijck zou worden gehandeld overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 AV en dat het rapport van Vreewijck zou worden opgesteld als een contra-expertise. Artikel 8 AV voorziet namelijk in een procedure die (mede) strekt ter bescherming van de belangen van Consument indien sprake is van onenigheid tussen de door de verzekeraar ingeschakelde deskundige en de contra-expert. In de onderhavige situatie is echter direct na het bezoek aan de stacaravan door de onderzoeker van Vreewijck, in overleg tussen Aangeslotene en deze onderzoeker, zonder overleg met Consument door hen besloten het rapport van Vreewijck als een second opinion te behandelen en is daarmee afgeweken van het bepaalde in artikel 8 AV. Dit blijkt uit het e-mailbericht van 17 juli 2012 van de heer [X] van Aangeslotene aan één van de achterliggende verzekeraars. Gezien de duidelijke bewoordingen van de heer [X] in dit e-mailbericht gaat de Commissie hiervan uit en gaat zij voorbij aan de verklaring van 7 augustus 2012 van de onderzoeker van Vreewijck die door Consument wordt bestreden.

De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene met bovenomschreven handelwijze toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen jegens Consument. Immers strekt artikel 8 AV (mede) tot bescherming van de belangen van de verzekerde en bevatten de AV geen bepalingen over de status van een second opinion. Als gevolg van de handelwijze van Aangeslotene werd onduidelijk welke waarde moest worden gehecht aan het rapport van Vreewijck. De Commissie tekent hierbij aan dat, afgezien van de hierboven vastgestelde



tekortkoming door Aangeslotene, zij uit de door partijen overgelegde stukken geen andere tekortkomingen van Aangeslotene heeft afgeleid en dat andere tekortkomingen ook niet door Consument aannemelijk zijn gemaakt.

#### 5.6 *Vordering tot schadevergoeding*

De vordering van Consument tot schadevergoeding kan echter niet worden toegewezen omdat niet is gebleken dat de door Consument gestelde schade aan het in r.o. 5.5 vastgestelde tekortschieten van Aangeslotene kan worden toegerekend. Uit de brief van 13 augustus 2012 van ASR aan de gemachtigde van Consument blijkt namelijk dat ASR weliswaar van mening was dat het overleg tussen de heer [X] en de onderzoeker van Vreewijck in het algemeen niet gebruikelijk en niet wenselijk was, maar dat zij desondanks bereid was het Rapport van Bevindingen (second opinion) van Vreewijck als contra-expertise te beschouwen. Immers schrijft Aangeslotene dat zij eraan hecht dat “nu er sprake is van geschil tussen beide experts, een derde deskundige een bindende uitspraak doet.”

Voor een bindende uitspraak van een derde deskundige was noodzakelijk dat deze derde deskundige tezamen met de onderzoeker van DEKRA respectievelijk Vreewijck de stacaravan zou onderzoeken. Daarvan is het niet gekomen. Uit de door partijen overgelegde stukken is niet aannemelijk geworden en ook niet door Consument aannemelijk gemaakt dat dat te wijten is aan het handelen van Aangeslotene. Wel is aannemelijk geworden dat Consument niet mee wilde werken aan een onderzoek door een derde onderzoeker. Dit blijkt onder meer uit de repliek en uit de pleitnota van Consument. In de pleitnota merkt Consument in dit verband onder punt 8 onder andere het volgende op: “(...) Naast de ASR stelt ook Dekra fijntjes vast dat het rapport van de 2<sup>e</sup> expert **geen contra expertise** rapport is. Gelet op de spelregels en polisvoorwaarden is arbitrage **niet** mogelijk. Klager kon hier onmogelijk medewerking aan verlenen. (...)”.

Hiernaast heeft Consument gesteld dat hij wilde uitgaan van het Rapport van Expertise en niet van het Rapport van Bevindingen (second opinion) omdat hij van mening was dat het laatste rapport een omgebouwde versie van het Rapport van Expertise was en hij niet wilde meewerken aan het valideren van een omgebouwd rapport. Door Aangeslotene is echter onweersproken gesteld dat het Rapport van Expertise een conceptrapport was dat na controle door de leidinggevende van de betreffende onderzoeker van Vreewijck op aanwijzing van deze leidinggevende is aangepast en daarna als (definitief) Rapport van Bevindingen (second opinion) is verzonden naar ASR en Consument. Dat het Consument bekend was dat het Rapport van Bevindingen een conceptrapportage betrof, blijkt uit een e-mailbericht gedateerd 20 juni 2012 van de gemachtigde van Consument aan de heer [X] van Aangeslotene waarin de gemachtigde schrijft dat hij inmiddels een concept van de schade expert heeft gezien. Verder is de Commissie na vergelijking van het Rapport van Expertise met het Rapport van Bevindingen (second opinion) van oordeel dat het laatste rapport wat betreft de schadeoorzaak en de hoogte van het schadebedrag niet materieel verschilt van het conceptrapport zodat er voor Consument geen reden was om het Rapport van Bevindingen (second opinion) niet te accepteren, zeker nu uit de brief van 13 augustus 2012 van ASR blijkt dat zij het rapport wel als een contra-expertise wilde accepteren.

De slotsom is dat nu aannemelijk is dat Consument niet mee wilde werken aan het onderzoek van de stacaravan door een derde onderzoeker, de schadeclaim niet verder

kon worden afgewikkeld en dat de door Consument gestelde schade door zijn eigen handelen is ontstaan.

- 5.7 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal 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, als 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. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan)