

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-423  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. P.A. Offers en drs. L.B. Lauwaars, leden en  
mw. mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 september 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Allianz Nederland Levensverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 1 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Verzekeraar heeft de verzekeringsvoorwaarden tussentijds gewijzigd. Het staat verzekeraar niet zonder meer vrij om eenzijdig de voorwaarden van de levensverzekering te veranderen. Niet gesteld noch gebleken is dat consument met deze voorwaarden heeft ingestemd. De nieuwe voorwaarden houden een materiële wijziging ten opzichte van de oude voorwaarden in. De Commissie is van oordeel dat de nieuwe voorwaarden niet van toepassing zijn en bij de verdere beoordeling wordt uitgegaan van de oorspronkelijke voorwaarden.

Op basis van de oude voorwaarden was de verzekeraar niet gerechtigd om de verzekering om te zetten naar een beleggingsverzekering en had hij consument de keuzemogelijkheid van de oude voorwaarden moeten bieden. De verzekeraar is daarom toerekenbaar tekortschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. De Commissie gaat er vanuit dat consument voor voortzetting van de verzekering zou hebben gekozen. Consument is met de beleggingsverzekering echter beter af gebleken dan met de voorzetting. Hierdoor niet kan worden aangenomen dat consument als gevolg van de tekortkomingen van verzekeraar enige schade heeft geleden. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument d.d. 9 mei 2016;
- de brief van Verzekeraar d.d. 8 juni 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 In 1994 heeft Consument zich tot een adviseur gewend voor de financiering van de door hem aangekochte woning. Adviseur heeft daarop een offerte bij Verzekeraar aangevraagd voor een zogenaamd 'Royal Bridge Hypotheekplan'. Dit product bestond uit een hypothecaire geldlening bij (de rechtsvoorganger van) de bank in combinatie met een levensverzekering bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. In de door Verzekeraar verstrekte offerte stond onder meer het volgende vermeld:

***“Bijzonderheden***

*De Royal Bridge-Hypotheekverzekering is een levenslange verzekering in combinatie met een hypothecaire geldlening. De rentevergoeding over het spaardeel van uw premie is gelijk aan de rente die u voor uw lening betaalt. Bij aflossing van uw hypotheek en zodra de waarde van de polis gelijk is aan het aan de polis gekoppelde hypotheekbedrag wordt de rentevergoeding gewijzigd.”*

Voorts is door Verzekeraar een brochure verstrekt. Hierin stond onder meer het volgende:

***“Meeneemregeling***

*De Royal Bridge Spaarverzekering kan meegenomen worden naar een nieuw aangekocht pand. Soms is het oude huis al verkocht, zonder dat er al een nieuwe woning is aangekocht. Ook in die situatie kunt u uw Royal Bridge Spaarverzekering gewoon in stand houden. Zodra u een nieuw pand koopt, kunt u dan deze spaarverzekering weer aan uw hypotheek koppelen.”*

2.2 Naar aanleiding van inhoud van de offerte en de bijgeleverde brochure heeft Consument de hypothecaire geldlening met de daaraan gekoppelde levensverzekering afgesloten. Met Verzekeraar is Consument overeengekomen dat Verzekeraar, bij in leven zijn van verzekerden op de einddatum van de verzekering (1 december 2014) dan wel bij eerder overlijden, € 170.167,58 (fl. 375.000,-) uitkeert. Consument betaalt hiervoor, in de periode 1 december 1994 tot 1 december 1999, een maandelijkse premie van € 600,35 (fl. 1.323,-) en, in de periode van 1 december 1999 tot 1 december 2014, een maandelijkse premie van € 60,35 (fl. 133,-). In het op 6 januari 1995 verstrekte polisblad staat voorts het volgende vermeld:

*“Bij wijziging van de hypotheekrente wordt de verschuldigde premie opnieuw vastgesteld.”*

2.3 Op de overeenkomst tussen Verzekeraar en Consument zijn de Algemene voorwaarden Royal Bridge Hypotheekverzekering model 9308 (hierna genoemd: “de Voorwaarden”) van toepassing. In deze Voorwaarden is het volgende bepaald:

**“Artikel 8**

**Voortzetting van de verzekering**

- I. Indien de premiereserve tenminste gelijk is aan het bedrag der lening zal de verzekering geruisloos worden voortgezet, waarbij de verzekeringnemer moet aangeven op welke wijze dit moet geschieden.
  - a) Voortzetting in een Royal Future polis, waarbij de op dat moment geldende voorwaarden van toepassing zullen zijn. Hierdoor zullen de Algemene voorwaarden Royal Bridge Hypotheekverzekering komen te vervallen.
  - b) Voortzetting in een Royal Bridge Hypotheekverzekering, waarbij over de premiereserve als volgt een rente wordt vergoed:
    - Over dat deel der premiereserve dat gelijk is aan het bedrag der lening een rentevoet gelijk aan het nominale rentepercentage van de lening, verminderd met 1,5 procent punt.
    - Over het meerdere der premiereserve een rentevoet op basis van het interbancaire tarief verminderd met 1,5% procent punt.”

2.4 Bij brief van 18 februari 2005 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het gegeven dat de voorwaarden van zijn levensverzekering zijn gewijzigd. Zij heeft Consument daarbij de nieuwe Algemene Voorwaarden Allianz Bridge Hypotheekverzekering BR 0409 (hierna: “Voorwaarden BR 0409”) toegezonden. In de Voorwaarden BR 0409 staat het volgende vermeld:

**“Art. 16 Voortzettingsregeling**

- I. Als de lening gedurende de looptijd van de verzekering geheel wordt afgelost of als de premiereserve tenminste gelijk is aan het bedrag van de lening, wordt de verzekering naar keuze van de verzekeringnemer beëindigd dan wel voortgezet als beleggingsverzekering. Op de beleggingsverzekering zijn de op dat moment voor beleggingsverzekeringen geldende algemene voorwaarden van toepassing. De voorwaarden voor de (...) Bridge Hypotheekverzekering komen dan te vervallen. Indien de verzekeringnemer niet binnen de door de verzekeraar gestelde termijn schriftelijk zijn keuze kenbaar maakt, wordt de verzekering voortgezet als beleggingsverzekering.”

2.5 In verband met de algehele aflossing van de geldlening door Consument, heeft de bank Verzekeraar verzocht de rentevergoeding over het spaardeel van de verzekering te verlagen van 9% naar 0,02%. Verzekeraar heeft de adviseur van Consument daarop op 2 augustus 2010 een offerte doen toekomen voor de omzetting van de levensverzekering. In de begeleidende brief vermeldt zij het volgende:

*“Uitzondering: na overleg met teammanager, zullen wij de polis met nummer [..I..] tot uiterlijk 15 februari 2011 in rappel houden. Mocht er binnen deze termijn geen voortzetting plaatsvinden, gaan wij bijgevoegde offerte en aanvraag verder opmaken. Wij attenderen u erop dat er binnen 6 maanden eenzelfde arrangementshypotheek met (...) afgesloten dient te zijn.”*

- 2.6 Op 21 december 2010 heeft Consument, via zijn adviseur, bij de bank een verzoek ingediend tot verlenging van de verhuisfaciliteit. Dit verzoek is op 29 december 2010 door de bank afgewezen.
- 2.7 Bij brief van 11 februari 2011 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het gegeven dat, nu hij geen gebruik heeft kunnen maken van de verhuisregeling van de bank, het voor hem niet mogelijk is om zijn levensverzekering voort te zetten. Zij geeft hierbij aan dat, om de fiscale vrijstellingen in stand te houden, de verzekering dient te worden omgezet in een beleggingsverzekering. Op 12 mei 2011 heeft Verzekeraar het voornoemde bij Consument in herinnering gebracht. Zij geeft hierbij aan dat zij de levensverzekering van Consument binnen drie weken zal omzetten in een beleggingsverzekering.
- 2.8 Bij brief van 28 november 2011 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat zijn levensverzekering per 1 maart 2011 is omgezet in een beleggingsverzekering. Ook is Consument het polisblad toegezonden.
- 2.9 Op 21 november 2014 heeft Consument Verzekeraar verzocht het verzekerd kapitaal (ad € 170.168,-) van zijn oorspronkelijke verzekering uit te keren. Verzekeraar heeft daarop de waarde van de beleggingsverzekering, zijnde € 124.529,-, aan Consument uitgekeerd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden de door hem geleden schade ad € 75.233,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 december 2014, te vergoeden. Voorts vordert Consument een vergoeding voor de door hem verrichte inspanningen en het door hem geleden immateriële nadeel.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar heeft de levensverzekering met gegarandeerd eindkapitaal eenzijdig en met terugwerkende kracht omgezet in een beleggingsverzekering.
- Consument is nimmer geïnformeerd over het gegeven dat hij, bij een verhuizing, verplicht was zijn verzekering om te zetten. Integendeel, blijkens de aan Consument verstrekte brochure kan de verzekering ook na verkoop van de woning worden voortgezet.
- Verzekeraar heeft Consument nimmer geïnformeerd over het gegeven dat de wijziging van de polisvoorwaarden een verslechtering van de verhuisregeling met zich bracht. Consument heeft daar ook niet mee ingestemd. Ook is Consument niet in staat gesteld de verzekering op te zeggen. Een beroep op de gewijzigde polisvoorwaarden is dan ook onredelijk bezwarend voor Consument.
- De hypothecaire geldlening met daaraan gekoppelde levensverzekering is afgesloten bij Verzekeraar. Verzekeraar had er in 2010/2011 dan ook voor moeten zorgen dat, binnen de door haar gestelde termijn, een nieuwe hypothecaire geldlening voor Consument tot stand kwam die voldeed aan haar verhuisregeling.

- Ondanks dat Consument elders een hypothecaire geldlening heeft afgesloten die volledig voldoet aan de door Verzekeraar gestelde eisen, was Verzekeraar niet bereid deze te koppelen aan de levensverzekering van Consument.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- De premie die Consument voor zijn levensverzekering betaalde bestond uit een gedeelte overlijdensrisicopremie en een gedeelte spaarpremie. De rentevergoeding over het spaardeel van de premie is gelijk aan de rente die over de hypothecaire geldlening wordt betaald. Stijgt de hypotheekrente, dan daalt de premie voor de verzekering. Echter, daalt de hypotheekrente dan stijgt de premie. De verzekering en de hypothecaire geldlening zijn dan ook onlosmakelijk met elkaar verbonden.
- Consument miskent dat de twee financiële producten elk hun eigen aanbieder hebben. Verzekeraar biedt de verzekering aan en de bank de hypothecaire geldlening. Verzekeraar heeft geen vergunning om hypotheek te verstrekken. Het is dan ook de hypotheekverstrekende bank die de voorwaarden stelt aan de lening. Het is ook de bank die de verhuisregeling met betrekking tot de hypotheek bepaalt.
- De geldlening van Consument is op 16 augustus 2010 afgelost in verband met de verkoop van de woning. De bank heeft Verzekeraar daarop verzocht de rentevergoeding over het spaardeel van de premie per aflosdatum te verlagen van 9% naar 0,02%. De koppeling met de hypotheekrente was immers door de aflossing komen te vervallen. Voornoemde rentewijziging zou echter bij een gelijkblijvend eindkapitaal een aanzienlijke premieverhoging tot gevolg hebben (van € 60,35 naar € 961,- per maand), waarmee de verzekering buiten de fiscale toelaatbare bandbreedte zou komen te vallen en de verzekering derhalve op de einddatum geen onbelaste uitkering zou hebben. Dit is dan ook de reden waarom Verzekeraar Consument de mogelijkheid heeft geboden zijn verzekering om te zetten in een beleggingsverzekering. Aan deze voortzetting waren namelijk geen fiscale consequenties verboden.
- Consument wilde zijn levensverzekering echter koppelen aan een nieuwe hypothecaire geldlening. De bank had Consument daarbij een periode van zes maanden gegeven om de hypothecaire geldlening mee te nemen tegen dezelfde rentecondities. Verzekeraar heeft in deze periode een rente van 9% over het spaarsaldo vergoed. Helaas is het Consument niet gelukt om binnen zes maanden na aflossing van de hypothecaire geldlening de overdracht van zijn nieuwe woning te laten plaatsvinden, waarmee de verhuisfaciliteit is komen te vervallen. Een verzoek tot verlenging van de verhuisfaciliteit is door de bank afgewezen. Verzekeraar vindt dit zeer vervelend voor Consument, maar kan niet treden in het beleid van de bank.
- De wijziging van de voorwaarden heeft geen verslechtering van de verhuisregeling met zich meegebracht.
- Adviseur had Consument moeten informeren over de gevolgen van de aflossing en de voorwaarden van de meeneemregeling.
- Ingeval Consument bij een andere bank een hypothecaire geldlening met een rente van 9% zou hebben afgesloten, betekent dit niet dat Verzekeraar in dat geval een rente van 9% op de verzekering kan vergoeden. Zij krijgt immers geen vergoeding ter hoogte van die rente van de betreffende bank.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag of Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en, zo ja, of en in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden de door Consument geclaimde schade te vergoeden. Consument voert daartoe kort gezegd aan dat Verzekeraar de levensverzekering niet eenzijdig had mogen omzetten in een beleggingsverzekering, maar dat zij de levensverzekering had moeten voortzetten en er aan had moeten meewerken dat de levensverzekering gekoppeld zou worden aan een door Consument nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening met een vergelijkbare rente.
- 4.2 Partijen worden daarbij allereerst verdeeld gehouden over de vraag welke voorwaarden op de levensverzekering van toepassing zijn. De Commissie is in dat verband met Consument van oordeel dat het Verzekeraar niet zonder meer vrijstaat om eenzijdig de voorwaarden van de levensverzekering aan te passen. Nu gesteld noch gebleken is dat Consument op enig moment heeft ingestemd met de toepasselijkheid van de in 2005 toegezonden Voorwaarden BR 0409, en deze, anders dan Verzekeraar stelt een materiele wijziging ten opzichte van de oude Voorwaarden inhouden, heeft te gelden dat de Voorwaarden BR 0409 in zoverre niet van toepassing zijn. Dit betekent dat er bij de verdere beoordeling van wordt uitgegaan dat de oorspronkelijke Voorwaarden tussen partijen zijn blijven gelden.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de tussen partijen gesloten overeenkomst van levensverzekering en de daarop van toepassing zijnde Voorwaarden - anders dan de Voorwaarden BR 0409 - niet voorziet in een regeling waarbij ingeval van aflossing van de hypothecaire geldlening de levensverzekering wordt beëindigd of voortgezet als beleggingsverzekering. Integendeel, in de brochure is uitdrukkelijk bepaald dat:  
*“De Royal Bridge Spaarverzekering kan meegenomen worden naar een nieuw aangekocht pand. Soms is het oude huis al verkocht, zonder dat er al een nieuwe woning is aangekocht. Ook in die situatie kunt u uw Royal Bridge Spaarverzekering gewoon in stand houden. Zodra u een nieuw pand koopt, kunt u dan deze spaarverzekering weer aan uw hypotheek koppelen.”*  
In artikel 8 van de Voorwaarden is evenwel bepaald dat indien de premiereserve gelijk of groter is dan het bedrag van de lening de levensverzekering, ter keuze van Consument, zal worden omgezet in een Royal Future polis, tegen de op dat moment geldende voorwaarden, ofwel zal worden voortgezet, waarbij over dat deel van de premiereserve dat gelijk is aan het bedrag van de lening een rente wordt vergoed gelijk aan het nominale rentepercentage van de lening, verminderd met 1,5 procent punt, en over het meerdere op basis van het interbancaire tarief verminderd met 1,5% procent punt.
- 4.4 Uit het voorgaande volgt dat Consument terecht klaagt dat Verzekeraar de levensverzekering na aflossing van de hypothecaire geldlening ten onrechte eenzijdig heeft omgezet in een beleggingsverzekering. Op grond van de tussen partijen geldende Voorwaarden was Verzekeraar daartoe immers niet gerechtigd. In plaats daarvan had Verzekeraar uitvoering moeten geven aan het bepaalde in artikel 8 van de Voorwaarden. In dat verband merkt de Commissie op dat na de algehele aflossing van de hypothecaire geldlening het bedrag van ‘de lening’ als bedoeld in artikel 8 van de Voorwaarden nihil bedroeg.

Omdat de opgebouwde premiereserve vanaf dat moment dus in zijn geheel groter was dan de lening, was Verzekeraar op grond van artikel 8 van de Voorwaarden gehouden Consument de keuze te bieden de levensverzekering om te zetten in een Royal Future polis of voort te zetten, waarbij over de premiereserve een rente zou worden vergoed op basis van het interbancaire tarief verminderd met 1,5% procent punt. Vast staat dat Verzekeraar dat niet heeft gedaan, zodat zij ook in zoverre toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de met Consument gesloten overeenkomst.

- 4.5 Voor zover Consument betoogt dat Verzekeraar er voor had moeten zorgen dat Consument voor zijn nieuwe woning een nieuwe lening, met een vergelijkbare rente bij de bank had kunnen afsluiten, zodat deze weer aan de levensverzekering gekoppeld had kunnen worden, volgt de Commissie hem daarin niet. Verzekeraar heeft terecht betoogd dat zij niet met de bank vereenzelvigd kan worden en dat het uiteindelijk aan Consument is om met de bank tot overeenstemming te komen over het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening. Verzekeraar heeft Consument daarvoor zes maanden de tijd geboden, in welke periode zij onverplicht een rente van 9% over de premiereserve is blijven vergoeden. Consument is er niet in geslaagd om in die periode met de bank tot overeenstemming te komen. Voor zover de bank daarbij jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van enige op haar rustende verplichting mee te werken aan de totstandkoming van een nieuwe hypothecaire geldlening, kan dat Verzekeraar niet worden toegerekend. Verder geldt dat Verzekeraar niet gehouden kan worden in te stemmen met een koppeling van de levensverzekering aan een hypothecaire lening die wordt verstrekt door enige andere bank. Een dergelijke verplichting volgt niet uit de tussen partijen gesloten overeenkomst en zou bovendien meebrengen dat Verzekeraar gehouden zou zijn aan Consument over de premiereserve een hoge(re) rente te vergoeden, zonder dat zij daartegenover van die andere bank een daarmee overeenstemmende vergoeding zou krijgen.
- 4.6 De slotsom is dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten door de levensverzekering eenzijdig om te zetten in een beleggingsverzekering en hem niet de mogelijkheid te bieden te kiezen om de levensverzekering om te zetten in een Royal Future polis of voort te zetten tegen vergoeding van rente ter hoogte van het interbancaire tarief verminderd met 1,5% procent punt.
- 4.7 Vervolgens is aan de orde of en, zo ja, in hoeverre Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. Voor de beantwoording van die vraag moet een vergelijking worden gemaakt tussen de vermogenspositie waarin Consument zich nu bevindt en zijn hypothetische vermogenspositie zonder de hiervoor genoemde tekortkomingen van Verzekeraar. Daartoe moet eerst worden vastgesteld wat Consument zou hebben gedaan indien Verzekeraar de levensverzekering niet eenzijdig zou hebben omgezet in een beleggingsverzekering maar hem de in artikel 8 van de Voorwaarden genoemde keuze had geboden. De Commissie gaat er daarbij vanuit dat Consument niet zou hebben gekozen voor de Royal Future polis, al was het maar omdat dat ook een beleggingsverzekering is, en dat dus, zoals Consument ook stelt, zou zijn gekozen voor voortzetting van de levensverzekering. De vraag is dan wat die voortzetting Consument zou hebben opgeleverd en of hij dan beter af was geweest.

4.8 Consument lijkt er bij zijn schadebegroting van uit te gaan dat Verzekeraar gehouden was de levensverzekering ongewijzigd voort te zetten, althans dat zij gehouden was te bewerkstelligen dat de levensverzekering weer aan een nieuwe hypothecaire lening gekoppeld zou kunnen worden, en dat hem derhalve het verschil met een uitkering ter grootte van het verzekerd kapitaal toekomt. De Commissie volgt Consument daarin niet. Zoals hiervoor is overwogen was het aan Consument om te bewerkstelligen dat hij bij de bank een nieuwe lening zou kunnen afsluiten en kan de omstandigheid dat dat uiteindelijk niet is gelukt niet aan Verzekeraar worden verweten. Verder geldt dat Consument na de aflossing van de hypothecaire geldlening geen aanspraak kon maken op ongewijzigde voortzetting van de Verzekering, maar dat hij op grond van artikel 8 van de Voorwaarden een keuze moest maken tussen omzetting naar een Royal Future polis of voortzetting tegen een (zeer veel) lagere rentevergoeding over de premiereserve.

Verzekeraar heeft in dat kader aangevoerd dat, zoals zij in 2011 ook aan Consument heeft bericht, de keuze voor een voortzetting van de levensverzekering voor Consument zeer ongunstig zou zijn geweest. Allereerst omdat een rentevergoeding op basis van het interbancaire tarief -/- 1,5% gelet op lage rentestand op 0% zou zijn uitgekomen. Daarnaast zou, zoals ook op het polisblad is vermeld, de aanpassing van de te vergoeden rente tot een aanpassing van de premie hebben geleid. Dit bracht mee dat Consument, om eenzelfde verzekerd eindkapitaal te behouden, een aanzienlijk hogere premie (€ 961,- in plaats van € 60,35 per maand) had moeten betalen. Die hogere premie zou vervolgens buiten de fiscaal voorgeschreven bandbreedte vallen (de hoogst betaalde jaarpremie mag niet meer bedragen dan 10 keer de laagste) met als gevolg dat de einduitkering niet langer onbelast zou zijn.

4.9 De Commissie stelt vast dat Consument deze stellingen van Verzekeraar inhoudelijk niet heeft bestreden en dat deze de Commissie ook anderszins niet onjuist voorkomen. Dit betekent dat de Commissie met Verzekeraar vaststelt dat Consument in de gegeven omstandigheden met de omzetting naar een beleggingsverzekering beter af is geweest, omdat hij daardoor over de resterende looptijd tenminste nog enig rendement over de premiereserve heeft ontvangen, hij aanzienlijk minder premie heeft hoeven te betalen en hij uiteindelijk wél een onbelaste uitkering heeft ontvangen.

Het voorgaande betekent dat niet kan worden aangenomen dat Consument als gevolg van de tekortkomingen van Verzekeraar enige schade heeft geleden. De vorderingen van Consument worden om die reden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).