Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-096 d.d. 17 maart 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. R.J. Verschoof en mr. E.M. Dil-Stork, leden, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in 1986 een hypotheek afgesloten met daaraan gekoppeld een gemengde levensverzekering met winstdeling. Consument stelt dat de verzekeraar zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen en vordert vergoeding van de door hem geleden schade. De commissie oordeelt dat in 1986 op de verzekeraar geen verplichting rustte consument te informeren over de aan de verzekering verbonden kosten en provisie. Daarnaast oordeelt de commissie dat de provisie en kosten bij de onderhavige verzekering geen rol spelen nu de hoogte van het verzekerd kapitaal afhankelijk was van het rendement op een pakket staatsleningen en dus onafhankelijk van de kosten en de provisie. Verder oordeelt de commissie dat consument uit het polisblad van 7 mei 1987 heeft kunnen en moeten begrijpen dat hij op de einddatum van de verzekering niet een gegarandeerde uitkering van ƒ 360.000,- (€ 163.361,15) tegemoet kon zien, maar een lagere uitkering van ten minste ƒ 287.280,- (€ 130.362). Tot slot oordeelt de commissie dat consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn stelling dat de verzekeraar heeft nagelaten een bedrag aan overrentewinstdeling en het gegarandeerde rendement van 4% aan hem uit te keren. De commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, 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 van 17 januari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

Ook tegen de hierna aan te duiden tussenpersoon heeft Consument een klacht ingediend. Ter zake van het geschil met de tussenpersoon heeft de Commissie beslist in haar uitspraak Nr. 2014-095 van heden.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst 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 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument en zijn partner hebben in 1986 via advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon (hierna genoemd: de tussenpersoon) een hypothecaire geldlening gesloten bij bank X voor een bedrag van *ƒ* 360.000,- (€ 163.361,15).

3.2. Ter aflossing van de hypotheek is tevens een gemengde traditionele levensverzekering met winstdeling (hierna ook: de verzekering) afgesloten bij Aangeslotene. Consument is hierbij opgetreden als verzekeringnemer en verzekerde. De partner van Consument is uitsluitend opgetreden als verzekeringnemer. Uit het op 7 mei 1987 gedateerde polisblad volgt dat de verzekering is ingegaan op 13 augustus 1986 en dat de einddatum is bepaald op 13 augustus 2011. Verder vermeldt het polisblad (de bedragen zijn in guldens, tenzij anders vermeld):

"Verzekerd kapitaal	252.000,-	uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op 13-08-2011 Dit kapitaal zal ten gevolge van overrentewinstdeling toenemen tot tenminste 287.280,- [€ 130.362]
	252.000,-	uit te keren terstond na overlijden van de verzekerde voor 13-08-2011
Winstdeling	Deze verzekering deelt in de winst	
Premie	2.319,03	per kwartaal van 13-08-1986 tot 13-08-2011 bij vooruitbetaling te voldoen zolang de verzekerde leeft."

3.3. In het bij het polisblad gevoegde clausuleblad staat, voor zover van belang, het volgende:

"<u>Overrentewinstdeling nr. 5530</u>

1. Aan deze verzekering is het recht op overrentewinstdeling verbonden. Het aandeel in de winst wordt afgeleid van de te behalen overrente op te beleggen gelden.
   Onder overrente wordt verstaan het rendement op staatsleningen, voor zover dit de minimum-interest, zijnde 4% per jaar, te boven gaat.
   Onder rendement op staatsleningen wordt verstaan het gemiddelde reële rendement van een pakket guldensobligatieleningen, die zijn uitgegeven door de Staat der Nederlanden en die voldoen aan vooraf vastgestelde eisen, welk rendement indien dit in percenten uitgedrukt niet een veelvoud van ½ is,

vervolgens naar beneden wordt afgerond op het dichtstbijzijnde veelvoud van ½.
Onder polisverjaardag wordt verstaan iedere datum die een vol aantal jaren ligt na de oorspronkelijke ingangsdatum van de verzekering.

2. Op elke polisverjaardag wordt het beschikbare winstaandeel aangewend voor verhoging van het kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op 13-08-2011 en het kapitaal terstond na eerder overlijden van de verzekerde, beide kapitalen met een gelijk bedrag.
(…)

4. De omvang van het winstaandeel is mede afhankelijk van de bedrijfsresultaten van de verzekeraar; zouden naar het oordeel van de verzekeraar de bedrijfsuitkomsten de overrentewinstdeling niet of niet geheel meer toelaten, dan kan de verhoging van de verzekerde uitkeringen in enig jaar geheel of ten dele achterwege blijven.
Reeds vastgestelde verhogingen van de verzekerde uitkeringen uit hoofde van winstdeling kunnen nooit op grond van het in dit lid bepaalde ongedaan worden gemaakt."

Verder vermeldt het clausuleblad dat de premie voor de overlijdensrisicoverzekering voor Consument en zijn partner tezamen *ƒ* 1.350,63 (€ 612,89) per kwartaal bedraagt.

3.4. In 1994 verkoopt Consument zijn woning en lost hij de hypothecaire geldlening van *ƒ* 360.000,- (€ 163.361,15) af. De gemengde levensverzekering met winstdeling laat hij in stand.

3.5. In 1996 ontvangt Consument een nieuw polisblad. In dit op 8 mei 1996 gedateerde polisblad staat, voor zover van belang, het volgende (de bedragen zijn in guldens, tenzij anders vermeld):

"Verzekerd kapitaal	268.662,-	uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op 13-08-2011 Dit kapitaal zal ten gevolge van overrentewinstdeling toenemen tot tenminste 287.280,- [€ 130.362]
	268.662,-	uit te keren terstond na overlijden van de verzekerde voor 13-08-2011
Winstdeling	Deze verzekering deelt in de winst. Door winstbijschrijving is in het verzekerd bedrag een verhoging van 16.662,- begrepen.	
Premie	2.319,03	per kwartaal van 13-05-1996 tot 13-08-2011 bij vooruitbetaling te voldoen zolang de verzekerde leeft.

3.6. In 1998 ontvangt Consument wederom een polisblad. In dit op 18 mei 1998 gedateerde polisblad staat dat het verzekerd kapitaal *ƒ* 276.361,- (€ 125.407,15) bedraagt indien de verzekerde op 13 augustus 2011 in leven is dan wel indien hij voor 13 augustus 2011 overlijdt. Verder vermeldt het polisblad:

"Winstdeling	Deze verzekering deelt in de winst.

Door winstbijschrijving is in het verzekerd bedrag een verhoging van 24.361,- [€ 11.054,53] begrepen."

3.7. In 2010 heeft Consument bij Aangeslotene een verzoek tot afkoop van de verzekering ingediend.

3.8. Bij brief van 1 september 2010 heeft Aangeslotene Consument het volgende bericht:
"Het verzoek tot afkoop van deze levensverzekering hebben wij behandeld. De uitkering per 13 augustus 2010 bedraagt € 126.669,-.
De achterstand in de premiebetaling (een bedrag van € 358,94) brengen wij in mindering op de uitkering.
Het uit te betalen bedrag van € 126.310,06 maken wij binnen enkele dagen over (…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem geleden schade, door hem, na vermeerdering van eis, begroot op een totaalbedrag van € 143.398,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst.
    - Consument stelt dat Aangeslotene ervan op de hoogte was dat hij de hypothecaire geldlening op de einddatum geheel wenste af te lossen met de uitkering uit de verzekering. Omdat Aangeslotene hem er niet over heeft geïnformeerd dat het risico bestond dat het bedrag van *ƒ* 360.000.- op de einddatum niet zou worden bereikt, stelt Consument erop te hebben vertrouwd dat hij op de einddatum van de verzekering een bedrag van ten minste *ƒ* 360.000,- (€ 163.361,15) tegemoet kon zien. Het door Aangeslotene uitgekeerde afkoopbedrag van € 126.669,- is derhalve te laag.
    - Verder betoogt Consument dat uit het op 8 mei 1996 gedateerde polisblad volgt, dat Aangeslotene heeft gegarandeerd dat het verzekerd kapitaal op de einddatum van de verzekering dankzij de overrentewinstdeling ten minste zou zijn toegenomen tot € 130.362,-. Aangeslotene heeft dit bedrag in het polisblad van 18 mei 1998 verlaagd naar € 125.407,15. Consument leidt hieruit af dat Aangeslotene op 13 augustus 2010 geen kapitaal aan overrentewinstdeling heeft uitgekeerd en daarmee in strijd heeft gehandeld met lid 4 van de overrentewinstdelingsclausule.
    - Tot slot stelt Consument dat Aangeslotene evenmin het gegarandeerde rendement van 4% aan hem heeft uitgekeerd.

- Aangeslotene is tekortgeschoten in haar informatieverplichting. Consument stelt daartoe dat Aangeslotene ten onrechte geen informatie heeft verstrekt over de aan de verzekering verbonden kosten en provisie.
- Aangeslotene maakt misbruik van haar positie door na de totstandkoming van de verzekering de voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Consument wijst er daarbij op dat Aangeslotene hem er bij brief van 25 april 2012 voor het eerst over heeft geïnformeerd dat de overrente wordt verminderd met een afslag. Daarnaast stelt Consument dat Aangeslotene in het gewijzigde polisblad van 18 mei 1998 de in de

polissen van 7 mei 1987 en 8 mei 1996 opgenomen garantie, dat het kapitaal tengevolge van overrentewinstdeling zal toenemen tot ten minste *ƒ* 287.280,- (€ 130.362,-), heeft laten vervallen.
- Aangeslotene heeft jarenlang een veel te hoge premie met betrekking tot het overlijdensrisico in rekening gebracht. Consument stelt daartoe dat de door hem betaalde premie van € 54,71 per maand een stuk hoger is dan de marktconforme premie van € 10,- per maand. Verder voert hij aan dat de overlijdensrisicoverzekering door middel van koppelverkoop tot stand is gekomen.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Ontvankelijkheid

5.1. Aangeslotene heeft ter zitting aangegeven dat zij haar verweer dat Consument ter zake van een deel van de klachten niet in zijn vordering kan worden ontvangen, niet langer handhaaft. Op dit verweer zal daarom niet worden ingegaan.

5.2. Verder overweegt de Commissie dat Aangeslotene de eerst ter zitting ingenomen standpunten dat de klacht is verjaard en dat Consument niet heeft voldaan aan zijn klachtplicht ex art. 6:89 BW, onvoldoende met feiten en omstandigheden heeft onderbouwd. De Commissie gaat om die reden aan die standpunten voorbij.

Beoordeling van de klacht

5.3. Consument legt aan zijn vordering vier klachten ten grondslag. De klachten zullen hieronder afzonderlijk worden besproken.

Hoogte van de uitkering

5.4. In de eerste plaats voert Consument aan dat Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door per 13 augustus 2010 (de afkoopdatum) een bedrag van € 126.669,- uit te keren. Consument stelt dat dit bedrag te laag is gezien het feit dat Aangeslotene op 13 augustus 2011 (de einddatum van de verzekering) minimaal een bedrag van *ƒ* 360.000,- (€ 163.361,15) had moeten uitkeren. Aangeslotene betwist dat zij te weinig aan Consument heeft uitgekeerd en voert aan dat Consument er niet op heeft kunnen vertrouwen dat hij op de einddatum een minimumuitkering van *ƒ* 360.000,- (€ 163.361,15) tegemoet kon zien. Zij stelt daartoe dat de in 1986 gesloten verzekering voorzag in een gegarandeerde uitkering van in totaal *ƒ* 287.280,- (€ 130.362) indien de verzekerde op de einddatum in leven zou zijn en daarnaast in een verzekerd kapitaal van *ƒ* 252.000 (€ 114.352,61) indien de verzekerde voor de einddatum zou komen te overlijden.

5.5. De Commissie stelt voorop dat de onderhavige verzekering een gemengde levensverzekering met winstdeling is. Kenmerk van deze verzekering is dat de verzekering op de einddatum dan wel bij vroegtijdig overlijden van de verzekerde, voorziet in een gegarandeerd kapitaal. Het gegarandeerde kapitaal kan op de einddatum van de verzekering hoger uitvallen door het meeverzekerde recht op

winstdeling. Dit hogere bedrag is echter afhankelijk van het behaalde rendement op een pakket staatsleningen en is derhalve niet gegarandeerd.
De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat de in 1986 gesloten verzekering voorzag in een gegarandeerde uitkering van in totaal *f* 287.280,- (€ 130.362) indien de verzekerde op de einddatum in leven zou zijn en daarnaast in een verzekerd kapitaal van *f* 252.000 (€ 114.352,61) indien de verzekerde voor de einddatum zou komen te overlijden. De Commissie leidt dit af uit de informatie op het polisblad van 7 mei 1987. Naar het oordeel van de Commissie is de tekst van de polis voor een gemiddelde consument voldoende duidelijk en begrijpelijk. Consument heeft daar dan ook uit kunnen en moeten begrijpen dat hij op de einddatum van de verzekering niet een gegarandeerde uitkering van ten minste *f* 360.000,- (€ 163.361,15) tegemoet kon zien, maar een lagere uitkering ter hoogte van *f* 287.280,-
(€ 130.362).
Verder overweegt de Commissie dat uit het polisblad van 7 mei 1987 volgt dat Aangeslotene ter zake van de overrentewinstdeling een uitkering garandeerde van *f* 35.280,- (€ 16.009,37) en dat dit bedrag tezamen met het verzekerd kapitaal van *f* 252.000 (€ 114.352,61) op de einddatum zou leiden tot een de gegarandeerde uitkering van ten minste *f* 287.280,- (€ 130.362). De Commissie is van oordeel dat de tekst van de polis ook op dit punt voldoende duidelijk en begrijpelijk is, zodat Consument wist althans had behoren te begrijpen dat de mate van verhoging van het verzekerde kapitaal van *f* 252.000 (€ 114.352,61) tot een bedrag van *f* 35.280,- (€ 16.009,37) was gegarandeerd en voor het overige onzeker c.q. variabel was. Dit laatste blijkt ook uit hetgeen over de overrentewinstdeling is bepaald in het onder 3.3. genoemde clausuleblad.

5.6. Verder betoogt Consument dat Aangeslotene de in 1987 en 1996 gegeven garantie, inhoudende dat het verzekerd kapitaal als gevolg van overrentewinstdeling op de einddatum zal toenemen tot ten minste *f* 287.280,- (€ 130.362), in 1998 heeft laten vervallen. Hij wijst er daarbij op dat het op het polisblad van 18 mei 1998 vermelde verzekerd kapitaal van *f* 276.361 (€ 125.407,15) lager is dan het oorspronkelijk gegarandeerde kapitaal van *f* 287.280,- (€ 130.362,-). Consument leidt uit deze verlaging af dat Aangeslotene geen kapitaal aan overrentewinstdeling heeft uitgekeerd en daarmee in strijd heeft gehandeld met lid 4 van de overrentewinstdelingsclausule. Aangeslotene betwist dit en stelt dat de gegarandeerde verhoging uit hoofde van overrentewinstdeling in stand is gebleven en ook aan Consument is uitbetaald. Zij wijst er in dit verband op dat het in het polisblad van 8 mei 1996 vermelde verzekerd kapitaal ad *f* 268.662,- (€ 121.913,50) de optelsom is van het oorspronkelijk verzekerd kapitaal van *f* 252.000,- en een winstbijschrijving van *f* 16.662,- en dat het in het polisblad van 18 mei 1998 vermelde verzekerd kapitaal van *f* 276.361,-
(€ 125.407,15) de optelsom is van het oorspronkelijk verzekerd kapitaal van *f* 252.000,- en een winstbijschrijving van
f 24.361,-.

5.7. De Commissie overweegt dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende

betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat Aangeslotene aan hem geen kapitaal aan overrentewinstdeling heeft uitgekeerd en daardoor in strijd heeft gehandeld met lid 4 van de overrentewinstdelingsclausule, rust de bewijslast op hem. De Commissie stelt vast dat afgezien van de eigen verklaring van Consument geen enkel ander bewijs voor zijn stelling voorhanden is en dat ook anderszins niet is gebleken dat Aangeslotene haar verplichtingen jegens Consument ter zake van de overrentewinstdeling niet is nagekomen. De Commissie is om die reden dan ook van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene niet voldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van zijn stelling te kunnen aannemen.
Consument stelt verder nog dat in de per 13 augustus 2010 uitgekeerde afkoopwaarde van € 126.669,- evenmin het gegarandeerde rendement van 4% is begrepen. Aangeslotene heeft hiertegen als verweer gevoerd, kort samengevat, dat het gegarandeerde rendement van 4% in het verzekerd kapitaal is verwerkt en dat ook met het polisblad van 18 mei 1998 was gegarandeerd dat het verzekerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum als gevolg van overrentewinstdeling zou toenemen tot ten minste *f* 287.280,- (€ 130.362). De Commissie is van oordeel dat Consument, op wie wederom de bewijslast rust, tegenover deze gemotiveerde betwisting door Aangeslotene niet aannemelijk heeft gemaakt dat Aangeslotene heeft nagelaten aan hem het gegarandeerde rendement van 4% uit te keren. Ook deze stelling wordt daarom gepasseerd.

Kosten en provisie

5.8. In de tweede plaats voert Consument aan dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar informatieplicht door in de precontractuele fase geen informatie te verstrekken over de aan de verzekering verbonden kosten en provisie. De vraag die daarmee voorligt, luidt of Aangeslotene in 1986 verplicht was Consument over de aan de verzekering verbonden kosten en provisie in te lichten. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Ter toelichting dient het volgende.

5.9. Voorop staat dat Consument de onderhavige verzekering, te weten een gemengde levensverzekering met winstdeling, heeft gesloten in 1986. De Commissie overweegt dat er in 1986 geen regelgeving was die voorschreef dat verzekeraars inzicht moesten geven in de kosten en de provisie die aan een verzekering als de onderhavige zijn verbonden. Dat Aangeslotene tekort zou zijn geschoten door Consument bij het aangaan van de verzekering in strijd met de destijds geldende regels onvoldoende te informeren, is dan ook niet gebleken.
Verder overweegt de Commissie dat de kosten en de provisie bij een verzekering als de onderhavige geen rol spelen. Consument wist wat zou worden uitgekeerd bij overlijden of op de einddatum van de verzekering en hij wist wat de daarvoor te betalen premie zou zijn. Hij was kennelijk bereid deze premie te betalen met het oog op deze uitkering. Hetzelfde geldt voor het gegarandeerde deel van de winstdeling. Het niet gegarandeerde deel van de winstdeling was afhankelijk van het rendement op een pakket staatsleningen en dus onafhankelijk van de kosten en de provisie samenhangend met de onderhavige verzekering. Ook in dat opzicht doen deze

kosten en provisie dus niet ter zake. Consument kan op zijn argumenten geen in rechte te honoreren eisen baseren.

Verzekeringsvoorwaarden

5.10. Als derde klacht voert Consument aan dat Aangeslotene na de totstandkoming van de verzekering de voorwaarden eenzijdig heeft gewijzigd. Hij wijst er daarbij op dat Aangeslotene hem voor het eerst bij brief van 25 april 2012 heeft bericht dat de overrente met een afslag wordt verminderd en dat Aangeslotene met het polisblad van 18 mei 1998 de oorspronkelijk overeengekomen garantie, te weten dat het gegarandeerde kapitaal tengevolge van overrentewinstdeling zal toenemen tot ten minste *ƒ* 287.280,- (€ 130.362,-), heeft laten vervallen.
Aangeslotene voert aan dat de vermelding in haar brief van 25 april 2012 ter zake van het toepassen van een afslag, onjuist is geweest omdat die voorwaarde op de verzekering van Consument niet van toepassing is.
Nu Consument geen feiten en omstandigheden heeft aangevoerd waaruit volgt dat er desondanks toch een afslag op de overrente is toegepast, gaat de Commissie ervan uit dat dit niet is gebeurd. Het standpunt van Consument wordt daarom gepasseerd.
Verder overweegt de Commissie dat de stelling van Consument, dat Aangeslotene de garantie ter zake van de overrentewinstdeling met het polisblad van 18 mei 1998 heeft laten vervallen, wordt verworpen nu hiervoor onder 5.7. reeds is geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene haar verplichtingen ter zake van de (overrente)winstdeling niet is nagekomen.

Overlijdensrisicopremie

5.11. Tot slot stelt Consument dat de in 1986 overeengekomen premie voor de overlijdensrisicodekking onevenredig hoog is. Hij vergelijkt deze premie met de premiestelling voor een aflopende overlijdensrisicoverzekering uit 2013 van verzekeraar OHRA. Nog afgezien van het feit dat de Commissie zich niet uitspreekt over de door Aangeslotene bepaalde prijs, is de Commissie met Aangeslotene van oordeel dat de door Consument gestelde vergelijking niet opgaat omdat de in 1986 afgesloten overlijdensrisicoverzekering een verzekering is waarbij het verzekerde overlijdenskapitaal gedurende de gehele looptijd gelijk blijft. Verder overweegt de Commissie dat Consument geen feiten en omstandigheden heeft aangevoerd op grond waarvan kan worden aangenomen dat de overlijdensrisicoverzekering tot stand is gekomen als gevolg van een, al dan niet voorgewende, verplichting tot het sluiten daarvan (koppelverkoop). Dit brengt mee dat ook de laatste klacht dient te worden verworpen.

5.12. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Dat geldt ook voor het bezwaar van Aangeslotene tegen de eisvermeerdering door Consument ter zitting.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.