Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0973

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. G.W.M.M. van Laarhoven, MMO, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Direct Versicherungs-AG h.o.d.n. Allianz Direct, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Inbraak in de verzekerde auto. De commissie oordeelt dat gelet op de omstandigheden van het geval de verzekeraar de schade aan het slot van de auto en de door de consument gemaakte expertisekosten moet vergoeden.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar partner mw. [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mw. [naam 2], klachtenbehandelaar, mw. [naam 3], bedrijfsjurist en mw. [naam 4], bedrijfsjurist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een autoverzekering bij de verzekeraar, op basis van beperkt casco. Op de verzekering zijn de Voorwaarden Allianz Direct Autoverzekering 02 van toepassing. Op grond van deze voorwaarden is schade als gevolg van een (poging tot) inbraak verzekerd. Niet verzekerd is schade door slecht onderhoud of slijtage en onderdelen die stuk zijn gegaan zonder dat er een ongeluk is geweest.

2.2 Op 15 februari 2023 heeft de consument bij de verzekeraar een schademelding gedaan, nadat in haar auto was ingebroken. Daarbij heeft de consument geschreven: *"We zagen dat de auto overhoop gehaald was en merkten toen dat het slot van de passagiersdeur open was gebroken. We vonden toen ook op meerdere plekken schade aan de deuren en een aantal dingen waren gestolen uit de auto."*

2.3 Op 17 februari 2023 heeft de partner van de consument aangifte gedaan van de inbraak.

2.4 Op 2 maart 2023 heeft de expert van de verzekeraar (Dekra) de schade beoordeeld. Hij heeft in zijn rapport geschreven: " *(...) Ik bezocht de reparateur en inspecteerde het voertuig. Volgens opgave is er schade ontstaan ten gevolge van inbraak.*

De schade zou op de volgende delen zijn ontstaan:
- Linker voorportier (binnenzijde);
- Linker voorportier bekleding;
- Linker b-stijl (instap voorzijde);
- Rechter voorportier (binnenzijde);
- Rechter voorportier bekleding;
- Rechter b-stijl (instap voorzijde);
- Rechter voorportier binnen slot (deze functioneert niet meer);
- Rechter instaplijst voor.

Tijdens de expertise heb ik bovenstaande puntengezien/geconstateerd. Gezien het schade beeld acht ik het niet aannemelijk dat deze schade is ontstaan ten gevolge van inbraak.

De beschadigingen aan de portieren en de b-stijlen zitten aan de binnenzijde. Aan de buitenzijde van de portieren is geen schade zichtbaar, dit zou wel te verwachten zijn bij een inbraak schade. De schade lijkt bijvoorbeeld eerder op meermaals de gordel tussen de portieren. De andere schade punten kan ik ook niet in verband brengen met een inbraak schade.

Om deze reden heb ik geen calculatie opgenomen in mijn rapport."

2.5 Op 14 maart 2023 heeft de verzekeraar de claim van de consument afgewezen en geschreven: *"(...) Op 2 maart j.l. ontvingen wij het expertiserapport, waarin de expert heeft vastgesteld dat er geen inbraaksporen op je voertuig zijn gevonden. Het is daarom niet aannemelijk dat er sprake is van een poging tot diefstal. Dit betekent dat de schade helaas niet onder de dekking valt, net als de gestolen spullen. Er zal dus geen uitkering plaatsvinden. (...)"*

2.6 De consument heeft de verzekeraar geïnformeerd dat zij een contra-expert zal inschakelen en heeft bevestiging gevraagd dat de verzekeraar de kosten daarvan zal vergoeden. Ook heeft zij uitleg gevraagd over het expertiserapport, onder meer omdat geen verklaring wordt gegeven voor de schade aan het slot van het rechter voorportier.

2.7 De verzekeraar heeft bij e-mail van 12 april 2023 geantwoord: *"Met betrekking tot contra-expertise ben je niet verplicht om een NIVRE expert in te schakelen, dit is slechts ons advies om de kwaliteit te waarborgen. Je bent echter vrij om hierin te beslissen. Zodra je een contra-expert hebt ingeschakeld, zal deze in overleg gaan met de expert van Dekra. In geval van disakkoord door de experts zal er een arbiter gekozen worden. Wij vergoeden redelijke contra-expertisekosten (tot maximaal € 450,00)."*

2.8 Op de vraag van de consument over het slot in de rechterportier heeft Dekra op 26 april 2024 geantwoord: *"(...) De schade aan het slot betreft niet het cilinderslot aan de buitenzijde van het voertuig (iets wat dit voertuig enkel aan de linkerzijde heeft) maar het inwendige slot.*

Dit is niet een typische inbraakschade. Het inwendige slot kan enkel worden benaderd door de portierbekleding te demonteren. Het is dan ook niet aannemelijk dat dit tijdens een inbraak beschadigd is geraakt. (...) Er zijn totaal geen sporen van beschadigingen aan de buitenzijde of op de rand van de portieren te zien ter hoogte van de beschadigingen aan de binnenzijde. Als er een object tussen het portier zou worden gestoken om zo te proberen het portier te forceren, dan zou er ook schade aan de buitenzijde of op de rand van het portier zichtbaar zijn geweest. Dit is niet het geval dus zie ik deze schade niet als inbraak schade. Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd."

2.9 Tussen de verzekeraar en de consument is discussie ontstaan over de vraag of de verzekeraar de kosten die zij vergoedt voor een contra-expertise mag maximeren. De verzekeraar schrijft tijdens deze discussie drie keer dat de redelijke kosten van de contra-expert vergoed worden, ook als deze het bedrag van € 450,- overschrijden. Hiermee heeft de consument geen genoegen genomen. De verzekeraar heeft de consument ten slotte op 27 juni 2023 gemaild*: "(...)Hierbij wil ik u graag gerust stellen door nogmaals mede te delen dat u alle ruimte heeft om een contra expertise te laten uitvoeren. Zoals mijn collega ook heeft laten weten, mogen deze kosten het abusievelijk eerder genoemde bedrag van € 450,00 overschrijden. Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, zien wij uw bericht inzake eventuele contra expertise met belangstelling tegemoet."*

2.10 De consument heeft de verzekeraar op 28 juni 2023 een voorschotnota gestuurd van € 1.058,75. Deze heeft de verzekeraar op 5 juli 2023 voldaan.

2.11 Op 10 juli 2023 is in opdracht van de contra-expert (Schadecoach) een rapport uitgebracht, onder de titel "Ongevallenanalyse rapport" met de volgende onderzoeksvraag: *"Kan er bij de inbraak toegang tot het voertuig zijn verschaft zonder dat er duidelijke braaksporen kunnen worden waargenomen?"* In het rapport staat onder meer: *"In de beschikbare beelden zocht ik naar kenmerken die op inbraak wijzen. Ik vond die op de strip van het linker portier omdat juist dat beeld bij vergroting nog net zichtbaar maakte wat er aan schade aanwezig was. De overige beelden zijn niet geschikt om in detail te beoordelen waar het echt om gaat, namelijk sporen die wijzen op een inbraak via het portierraam of juist de bovenzijde van het portier."* De vraag wordt als volgt beantwoord: *"Het onderzoek dat door Dekra werd verricht is niet voorzien van de essentiële punten van onderzoek.*

Op één van de beelden die door Dekra in de rapportage werden verwerkt is echter zichtbaar dat een portierstrip een beschadiging heeft die kan duidelijk op een inbraak via deze strip en tussen het portierraam of bovenzijde van het portier door. Dat is duidelijk een technisch punt dat wijst op een zodanige wijze van werken om in de BMW in te breken.

De door Dekra vastgelegde en aangetoonde beschadigingen aan de binnenzijden van de portieren duiden op gebruikssporen die zich bevinden op plaatsen waar bij inbraak meestal geen schade zal ontstaan."

2.12 De consument heeft de verzekeraar op 14 augustus 2023 verzocht te bevestigen dat zij de reparatie op kosten van de verzekeraar in gang mag zetten. De verzekeraar heeft op 16 augustus 2023 geantwoord dat zowel Dekra als Schadecoach duidelijk zijn over de schade aan de binnenzijde van de portieren en het portierslot en dat deze niet onder de dekking valt. Ook schrijft de verzekeraar dat het hem bevreemdt dat er een ongevallen-analyse heeft plaatsgevonden, terwijl was afgesproken dat er een contra-expertise zou plaatsvinden.

2.13 De verzekeraar heeft op 31 augustus 2023 Schadecoach op vergelijkbare wijze bericht. Vervolgens is tussen de verzekeraar en Schadecoach een discussie ontstaan. Schadecoach heeft een voorstel gedaan om een arbiter in te schakelen. Hij heeft daarbij drie arbiters voorgesteld. De verzekeraar is niet met de voorgestelde arbiters akkoord gegaan.

2.14 De consument heeft op 8 september 2023 de eindfactuur van Schadecoach ingediend. Deze bedraagt € 2.900,-, waarvan na verrekening van het voorschot nog € 1.842,22 moet worden voldaan. Op de factuur worden de volgende werkzaamheden genoemd: *"Intake, opvragen informatie en beoordeling, aanmaak dossier, begeleiding dossier wegens onrechtmatig handelen [verzekeraar], correspondentie /emailbehandeling/ telefonisch, opstellen rapportage conform bijgaande specificatie"*. De verzekeraar heeft de aanvullende factuur bij e-mail van 11 september 2023 afgewezen, kort gezegd omdat deze de dubbele redelijkheidstoets niet zou doorstaan (zowel de omvang van de werkzaamheden als de daarvoor in rekening gebrachte kosten zijn niet redelijk) en omdat de factuur over meer werkzaamheden gaat dan alleen de beoordeling van het door Dekra opgestelde expertiserapport.

2.15 Op 19 september 2023 heeft Dekra een definitief rapport met de verzekeraar gedeeld, waarin zij onder meer schrijft dat het voor Dekra op dat moment niet duidelijk is welke schade wordt geclaimd als inbraakschade.

2.16 Partijen zijn het niet eens geworden over de te benoemen arbiter. De consument heeft een aantal keren aangedrongen op betaling van de factuur. De verzekeraar is bij haar weigering gebleven. Op 24 oktober 2023 heeft zij de consument geschreven: *"(...) Op basis van artikel 7:959 BW dienen wij de kosten van contra expertise enkel te voldoen indien er sprake is van een discussie over de hoogte van het schadebedrag. In deze kwestie is er inmiddels echter geen discussie meer over het schadebedrag, maar over de geclaimde toedracht. De kosten voor de contra-expertise inzake de toedracht vallen niet onder de regeling (...).*

Wij zijn dan ook van mening dat wij middels de reeds gedane vergoeding al meer dan redelijk zijn geweest in het toekennen van een vergoeding voor de door de contra expert gemaakte kosten. Hierbij hebben wij artikel 6:96 BW in acht genomen inzake het bepalen van de redelijke kosten ter vaststelling van de schade. (...)"

2.17 Op 15 januari 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de verzekeraar. Partijen zijn er niet samen uitgekomen.

De klacht en vordering

2.18 De consument vordert € 13.707,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 15 februari 2024. Dit bedrag bestaat uit: de kosten van Schadecoach van € 1.842,22, de kosten en schade als gevolg van de inbraak en de gestolen goederen uit de auto, geschat op € 1.900,- en de overige schadekosten door het onrechtmatig afhandelen van de schadeclaim van € 9.964,-. Deze laatste kosten heeft de consument onder meer berekend aan de hand van de tijd die aan het dossier is besteed (79 uur) en een uurloon van € 125,-.

2.19 De consument klaagt dat de verzekeraar ten onrechte niet uitkeert en ten onrechte weigert de kosten van Schadecoach te vergoeden terwijl hij had toegezegd dit te zullen doen. Zij onderbouwt de klacht als volgt. Zij heeft zich gehouden aan de contractuele procedure, maar de verzekeraar weigert al meer dan een jaar uit te keren en frustreert het proces. Eerst werd de schade door een "schade-expert" beoordeeld, maar het bleek dat dit een voormalig eigen medewerker is. Deze expert heeft voor drie tientjes maar snel iets op papier gezet, zonder goed te kijken. De consument heeft recht op een contra-expertise, maar dat beperkte de verzekeraar tot een bedrag van € 450,-. Pas na protest schreef de verzekeraar dat hij alle kosten zou vergoeden, zonder beperking. Dit doet de verzekeraar echter niet. De contra-expert heeft bovendien vastgesteld dat de schadeoorzaak wèl de inbraak was.

Het verweer

2.20 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Kort samengevat voert de verzekeraar aan:

- Er is geen sprake van inbraakschade. De schades die de consument in haar oorspronkelijke claim en in het proces-verbaal van aangifte benoemt, zijn door Schadecoach en door de expert van Dekra omschreven als gebruikssporen. De verzekering biedt hiervoor geen dekking.
- Er heeft geen contra-expertise als bedoeld in art. 7:959 BW plaatsgevonden. De expert heeft niet de vastgestelde vergoeding betwist maar de vraag of er dekking is. De kosten die daarvoor worden gemaakt vallen niet onder art. 7:959 BW en komen niet voor vergoeding in aanmerking. De kosten komen ook niet op grond van art. 6:96 BW voor vergoeding in aanmerking, omdat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar ten onrechte dekking heeft afgewezen. Ten slotte doorstaan de kosten niet de dubbele redelijkheidstoets.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar moet overgaan tot uitkering van de door de consument geclaimde schade en of de verzekeraar de kosten van de door de consument ingeschakelde expert moet vergoeden.

3.2 Op de mondelingen behandeling van de klacht is de vordering van de consument beperkt tot de inbraakschade aan de auto, omdat duidelijk is dat de gestolen goederen niet gedekt zijn onder de verzekering. Ook heeft de commissie met de consument besproken dat het deel van de vordering dat betrekking heeft op de eigen de tijd die de consument aan het klachtdossier heeft besteed, niet voor vergoeding in aanmerking komt.

De inbraakschade

3.3 De consument heeft melding gedaan van schade als gevolg van een inbraak in haar auto. Ze heeft aangifte gedaan van de inbraak en het proces-verbaal van de aangifte aan de verzekeraar verstrekt. Uit de auto zijn spullen weggenomen die niet een heel hoge waarde hadden. De verzekeraar heeft niet bestreden dat de spullen uit de auto zijn ontvreemd en fraude is volgens de verzekeraar niet aan de orde. De commissie gaat er daarom ook van uit dat inderdaad sprake is geweest van een diefstal uit de auto.

3.4 Dekra en Schadecoach zijn het eens zijn dat de door de consument opgegeven schade aan de binnenzijde van de portieren geen inbraakschade vormt. De schade aan de b-stijlen was volgens Dekra ook gebruiksschade en de consument en Schadecoach hebben dit niet betwist. De commissie zal er daarom van uitgaan dat ook hier sprake is van gebruikssporen, die niet onder de dekking vallen.

3.5 De consument heeft vanaf het moment van schademelding gesteld dat het slot van de rechterportier als gevolg van de inbraak kapot is gegaan. Ter zitting heeft zij daaraan toegevoegd dat het slot de dag voor de inbraak nog werkte. Dekra heeft bij zijn beoordeling van de schade geen oordeel gegeven over het slot, anders dan: "*De andere schade punten kan ik ook niet in verband brengen met een inbraak schade*" (zie nummer 2.4). Na vragen van de consument is de expert van Dekra wel ingegaan op de schade aan het slot. Op 26 april 2024 heeft hij geschreven: "*Dit is niet een typische inbraakschade. Het inwendige slot kan enkel worden benaderd door de portierbekleding te demonteren. Het is dan ook niet aannemelijk dat dit tijdens een inbraak beschadigd is geraakt. (...) Er zijn totaal geen sporen van beschadigingen aan de buitenzijde of op de rand van de portieren te zien ter hoogte van de beschadigingen aan de binnenzijde. Als er een object tussen het portier zou worden gestoken om zo te proberen het portier te forceren, dan zou er ook schade aan de buitenzijde of op de rand van het portier zichtbaar zijn geweest. Dit is niet het geval dus zie ik deze schade niet als inbraak schade*" (zie nummer 2.8).

3.6 De commissie stelt vast dat de expert dit heeft verklaard vanuit de eigen herinnering en dat hij niet (alsnog) het slot heeft onderzocht. Al met al is van serieus onderzoek naar de schade aan het slot dan ook niet gebleken. Van een redelijk handelend verzekeraar mag worden verwacht dat deze nader onderzoek laat uitvoeren naar de oorzaak van de schade aan het slot van een auto als niet ter discussie staat dat uit die auto spullen zijn gestolen. Dit heeft de verzekeraar niet gedaan, waardoor niet met een voldoende mate van zekerheid is vastgesteld dat ook de door Dekra geconstateerde beschadiging van het rechterportierslot niet het gevolg is geweest van de op zich niet betwiste diefstal uit de auto. Met het oog op de in de nummers 3.3 en 3.5 genoemde omstandigheden, komt de commissie tot het oordeel dat dit in dit geval voor rekening van de verzekeraar moet komen. Dat betekent dat de verzekeraar de kosten voor het herstel van het slot zal moeten vergoeden. Omdat geen van beide partijen heeft aangevoerd hoe hoog deze kosten (zouden kunnen) zijn, zal de commissie zelf een inschatting maken. Zij raamt de kosten op € 350,-.

De expertisekosten

3.7 De verzekeraar heeft geweigerd de volledige nota van Schadecoach te voldoen, omdat volgens de verzekeraar feitelijk geen sprake is geweest van een contra-expertise als bedoeld in art. 7:959 BW. De kosten zouden verder niet op grond van art. 6:96 BW voor vergoeding in aanmerking komen omdat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar ten onrechte dekking heeft afgewezen. De kosten doorstaan volgens de verzekeraar ten slotte niet de dubbele redelijkheidstoets.

3.8 De commissie is echter van oordeel dat de vraag of sprake is van een contra-expertise in de zin van artikel 7:959 BW in het midden kan blijven, net zoals de vraag of sprake is van kosten die naar soort en omvang redelijk zijn. De verzekeraar heeft namelijk in de e-mail van 27 juni 2023 geschreven: "*Hierbij wil ik u graag gerust stellen door nogmaals mede te delen dat u alle ruimte heeft om een contra expertise te laten uitvoeren. Zoals mijn collega ook heeft laten weten, mogen deze kosten het abusievelijk eerder genoemde bedrag van € 450,00 overschrijden*" (zie nummer 2.9). Gelet op de bewoordingen van deze e-mail, waarin de verzekeraar schrijft dat de consument "alle ruimte" heeft om een contra-expertise uit te laten voeren, heeft de verzekeraar naar het oordeel van de commissie bij de consument de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat de door Schadecoach in rekening gebrachte kosten volledig zouden worden vergoed. Voor zover de verzekeraar daaraan toch nog enige beperking had willen stellen, bijvoorbeeld dat die kosten uitsluitend gemaakt zouden mogen worden ten behoeve van een contra-expertise in de zin van de wet of dat deze kosten wel een bepaalde redelijkheidstoets moesten kunnen doorstaan had zij dat aan de consument op voorhand duidelijk moeten maken, zodat de consument daarmee rekening had kunnen houden bij het inschakelen van Schadecoach. Omdat de verzekeraar dat niet heeft gedaan kan zij niet achteraf de consument laten opdraaien voor de hele factuur van Schadecoach, maar zal zij overeenkomstig haar toezegging de kosten daarvan moeten dragen.

3.9 De verzekeraar heeft op de zitting aangevoerd het bedrag van € 450,- te hanteren omdat dit het bedrag is dat een contra-expertise doorgaans ongeveer kost. Deze toelichting heeft de verzekeraar echter niet aan de consument gegeven (zie nummer 2.7). Verder heeft de verzekeraar zonder enig voorbehoud de voorschotnota van Schadecoach van € 1.090,- voldaan. De commissie gaat daarom verder aan deze stelling voorbij.

3.10 Ten slotte overweegt de commissie dat als de verzekeraar meent dat de discussie ten onrechte gaat over de oorzaak van de schade en niet over de hoogte van de schade en dat de kosten van Schadecoach daarom niet voor vergoeding in aanmerking komen, de verzekeraar dit op een eerder moment aan de consument had moeten laten weten. Het bericht van 24 oktober 2023 (zie nummer 2.14) is te laat. Met name nu de verzekeraar op 12 april 2023 het volgende schreef *"(...) Zodra je een contra-expert hebt ingeschakeld, zal deze in overleg gaan met de expert van Dekra. In geval van disakkoord door de experts zal er een arbiter gekozen worden. Wij vergoeden redelijke contra-expertisekosten (tot maximaal € 450,00)."* Daarbij heeft de verzekeraar uitdrukkelijk niet het voorbehoud gemaakt dat de kosten van de expert alleen door de verzekeraar worden vergoed als de expertise ziet op de omvang van de schade en niet als de expert de oorzaak van de schade onderzoekt.

3.11 De consument heeft ten slotte geklaagd dat de verzekeraar zich niet aan de eigen klacht-procedure heeft gehouden. De verzekeraar heeft in reactie daarop toegelicht dat de consument geen antwoord op haar directieklacht heeft ontvangen omdat zij al een klacht bij Kifid had ingediend en de verzekeraar gezien de omvang van het dossier heeft besloten zich daarop te concentreren. De commissie vindt dit begrijpelijk en heeft voor het overige niet kunnen vaststellen dat de verzekeraar zich niet aan de eigen klachtprocedure houdt.

3.12 Op basis van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de verzekeraar ook de rest van de door Schadecoach in rekening gebrachte kosten moet voldoen.

Conclusie

3.13 De commissie wijst de vordering van de consument gedeeltelijk toe, in die zin dat de verzekeraar de kosten voor reparatie van het slot in de rechterportier moet vergoeden en de kosten van Schadecoach moet voldoen. De consument heeft wettelijke rente gevorderd. Omdat niet vaststaat dat de consument het slot in de rechterportier al heeft laten repareren, zal de commissie alleen bepalen dat de verzekeraar de wettelijke rente over het bedrag van € 1.842,22,- moet voldoen, zijnde het deel van de nota van de expert dat de verzekeraar nog niet heeft voldaan.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 2.192,22 aan de consument vergoedt, met wettelijke rente over het bedrag van € 1.842,22 vanaf 28 april 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl