

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0145

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	19 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Aegon Cappital B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de pensioenuitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Pensioen. Life cycle. Zorgplicht pensioenuitvoerder in het kader van prudent beleggen. Onder controle brengen van het renterisico en het streven naar een zo stabiel mogelijke pensioenuitkering. Naar het oordeel van de commissie zijn er geen feiten of omstandigheden gesteld waaruit kan worden afgeleid dat de pensioenuitvoerder niet heeft belegd volgens het prudent person-beginsel. Wel komt de commissie tot het oordeel dat de pensioenuitvoerder de consument op onvolledige wijze heeft geïnformeerd over de werking van het fonds dat wordt gebruikt om het renterisico te controleren. Het is echter niet aannemelijk dat de consument een andere keuze dan het neutrale risicoprofiel had gemaakt als hij wel volledig was geïnformeerd. De vordering wordt daarom afgewezen.

### 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; 3) het verweerschrift van de pensioenuitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de pensioenuitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1], jurist. Namens de pensioenuitvoerder waren aanwezig: de heer [naam 2], manager juridische zaken en klachten pensioen, de heer [naam 3], pensioenjurist en de heer [naam 4], head of investments Aegon Cappital.
- 1.3 De consument en de pensioenuitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft tot en met 15 mei 2005 deelgenomen in de pensioenregeling van zijn voormalige werkgever. Op 1 januari 2015 is deze regeling overgegaan naar de pensioenuitvoerder.

De pensioenregeling is een beschikbare premiereregeling en het pensioenkapitaal wordt belegd. Na de overgang is belegd volgens de life cycle systematiek die de pensioenuitvoerder hanteert voor het opbouwen van pensioenkapitaal.

2.2 Op 12 november 2015 heeft de pensioenuitvoerder de consument een pensioenstartbrief gestuurd. Daarin staat dat het pensioenkapitaal standaard wordt belegd volgens de life cycle met het neutrale profiel. Ook legt de pensioenuitvoerder uit dat de consument daarvan kan afwijken met de keuze voor een ander risicoprofiel of door zelf te beleggen. De consument heeft geen andere keuze gemaakt, waardoor het pensioenkapitaal in de neutrale life cycle is belegd.

2.3 Op 10 juni 2021 heeft de pensioenuitvoerder de consument geschreven:

*"(...) Goed nieuws: uw pensioen krijgt een opfrisser. In deze brief leest u er meer over.*

***We verbeteren uw pensioen***

*De wereld om ons heen verandert snel. En ook uw eigen leven staat niet stil. Dan is het fijn als u een pensioen heeft dat meebeweegt. Een pensioen dat altijd bij u past. Daarom verbeteren we uw pensioen bij [de pensioenuitvoerder] op een aantal punten. Dat gebeurt op 1 juli 2021.*

***Er komen nieuwe beleggingsprofielen bij***

*Wat er precies verandert? U leest het op [www.aegoncappital.nl/veranderingen](http://www.aegoncappital.nl/veranderingen). Hier vindt u ook een overzicht van de wijzigingen in het pensioenreglement en de uitvoeringsovereenkomst. Het belangrijkste is dat we het aantal beleggingsprofielen uitbreiden van drie naar vijf. Het risico én het verwachte pensioen verschillen per beleggingsprofiel. (...)*

***Ontdek welk beleggingsprofiel het best bij u past***

*(...)*

***We passen de verdeling van uw beleggingen aan***

*Een tweede verbetering gaat over onze beleggingsstrategie. Vanaf 1 juli passen we de verdeling van uw beleggingen stapsgewijs aan. We beleggen dan meer en langer in zakelijke waarden. Bijvoorbeeld in aandelen. En ook gaan we de rente op een andere manier afdekken. Zo bouwt u naar verwachting een hoger en stabielere pensioen op.*

***Hebt u nog vragen? We helpen u graag!***

*(...)"*

2.4 Op 21 juni 2022 heeft de pensioenuitvoerder de consument geschreven:

*"(...) U heeft een pensioen bij ons. Binnenkort veranderen de beleggingsfondsen van uw pensioen. In deze brief leest u hier meer over.*

### *Van tien naar vijf beleggingsfondsen*

*We beleggen voor u in verschillende beleggingsfondsen. Zo bouwt u een pensioen op voor later. Op 28 juni 2022 gaan we van tien naar vijf fondsen. Goed om te weten: u hoeft niets te doen, u maakt geen kosten en er verandert bijna niets aan de samenstelling van uw beleggingen. De enige aanpassing is dat we de obligaties voor sommige leeftijden nét iets anders inrichten. Dat zorgt voor een betere risicospreiding en een iets hoger verwacht rendement.*

### *Waarom andere fondsen?*

*De nieuwe fondsindeling biedt een paar voordelen. Zo kunnen we straks makkelijke beleggingen toevoegen. Bijvoorbeeld beleggingen in hypotheek, microkredieten of duurzame energie. Benieuwd naar de fondsen? Bekijk het overzicht bij deze brief. (...)*

## 2.5 In de bijlage bij de brief staat onder meer:

*"(...) Een beleggingsfonds gericht op rentebeschermtng*

*Het Aegon Liability Matching Fund II heeft als doel uw pensioen te beschermen tegen de risico's van renteschommelingen. Dit fonds bevat vastrentende waarden, vooral veilige staatsobligaties en renteswaps.*

*Kiezen jullie hoe mijn geldt verdeeld wordt tussen deze fondsen?*

*Ja dat doen wij voor u. In welke van de vijf fondsen we precies beleggen en voor hoeveel? Dat hangt af van uw beleggingsprofiel en uw leeftijd. Naarmate u ouder wordt, bouwen we het risico stapje voor stapje af. Zo zorgen we voor stabiliteit in de beleggingen. En stellen we uw opgebouwde rendement steeds meer veilig. U heeft hier verder geen omkijken naar. (...)*

Voor meer informatie over de fondsen wordt de consument in de brief verwezen naar de website van de pensioenuitvoerder.

## 2.6 Op 9 maart 2022 heeft de pensioenuitvoerder een mailing verstuurd, waarin onder meer staat:

*"(...) De beurskoersen dalen*

*We beleggen voor uw pensioen. Bijvoorbeeld in aandelen en obligaties. Misschien heeft u al gezien dat de beurskoersen de afgelopen tijd flink zijn gedaald. Onder meer door hoge energieprijzen en de spanningen rondom Oekraïne. Door de Russische inval staan beurzen wereldwijd opnieuw fors in de min. Dat betekent dat uw beleggingen aan waarde hebben verloren.*

*Na een daling volgt herstel*

*We kunnen ons goed voorstellen dat u hiervan schrikt. Zeker omdat uw pensioen voor de deur staat. Plotselinge waardedalingen komen echter vaker voor. Denk aan de kredietcrisis van 2008. En recenter de coronacrash. De ervaring leert dat markten zich weer herstellen. En dat gaat vaak sneller dan verwacht. Soms duurt het een aantal maanden, soms wat langer, maar uiteindelijk vinden de koersen hun weg weer omhoog.*

*Hoe ouder u bent, hoe minder risico*

*Beleggen doen we zeer zorgvuldig. Het gaat immers om uw pensioen. We houden bijvoorbeeld rekening met uw leeftijd. Naarmate u ouder wordt, bouwen we het beleggingsrisico stapje voor stapje af. Zo zorgen we voor stabiliteit in uw beleggingen. En stellen we het opgebouwde rendement steeds meer veilig. Dat geeft rust richting uw pensioen.*

*Wat kunt u het beste doen?*

*Het hoofd koel houden. Dat is het belangrijkste. Maak dus geen overhaaste keuzes. Heeft u onlangs de Profielwijzer ingevuld en op die manier uw beleggingsprofiel bepaald? Da beleggen we op de manier die het beste bij u past. Dagelijkse gebeurtenissen in de financiële markten, hoe heftig soms ook, zouden geen reden moeten zijn om een andere keuze te maken. (...)"*

2.7 Op 29 november 2022 heeft de consument contact gezocht met de pensioenuitvoerder en vragen gesteld over de daling van het pensioenkapitaal. Hij had geconstateerd dat de waarde sinds 1 januari 2022 was gedaald van € 105.798,38 naar € 89.428,05. Tussen partijen is een correspondentie ontstaan. Daarbij bleek dat de waardedaling met name het gevolg was van de daling van de waarde van het Aegon Liability Matching Fund II (ALMF). De consument heeft naar aanleiding hiervan ook vragen gesteld. De consument is niet tevreden met de antwoorden die hij op deze vragen heeft ontvangen. Dit heeft geleid tot de onderhavige klachtprocedure.

2.8 De waarde van het pensioenkapitaal was eind 2022 € 108.547,- terwijl de waarde per eind 2023 € 85.822,- bedroeg.

*De klacht en vordering*

2.9 De consument klaagt over het volgende:

- De pensioenuitvoerder heeft niet aan zijn informatieplicht voldaan en daarmee ook niet aan zijn zorgplicht, door de consument niet te informeren over de risico's van de veranderingen die per 1 juli 2021 zijn doorgevoerd in het beleggingsbeleid.
- Gezien de geplande pensioendatum van de consument (4 november 2024) heeft de pensioenuitvoerder belegd in een té risicovol fonds, het ALMF.
- De pensioenuitvoerder heeft de risico's voor het pensioenvermogen van de consument niet afgebouwd met het oog op de naderende pensioendatum. Een lager pensioenkapitaal leidt tot een lagere pensioenuitkering, terwijl een hoger eindkapitaal tot een hogere uitkering leidt, uitgaande van een gelijke marktrente op de pensioendatum.

2.10 De consument stelt dat hij er op basis van de door hem gekozen neutrale life cycle van uit mocht gaan dat de pensioenuitvoerder een terughoudend beleggingsbeleid zou voeren en dat deze kort voor het pensioen geen beleggingen zou kiezen met een te groot risico voor het eindkapitaal en daarmee de hoogte van de pensioenuitkering.

De pensioenuitvoerder heeft de consument niet gewezen op het risico van het ALMF. In dit verband wijst de consument op de brief van 10 juni 2021, die alleen spreekt over het doorvoeren van wijzigingen in de verdeling van de beleggingen. Als gevolg daarvan is hij niet in de gelegenheid gesteld een andere keuze te maken voor zijn pensioenkapitaal. De consument vordert compensatie voor de geleden schade die bestaat uit de daling van de waarde van het pensioenkapitaal als gevolg voor de belegging in het ALMF en ook het rendement dat hij als gevolg daarvan heeft gemist. De waarde van het pensioenkapitaal was eind 2022 € 108.547,- terwijl de waarde per eind 2023 € 85.822,- bedroeg. Verder vordert hij € 3.000,- ter compensatie van de kosten van juridische advisering en ondersteuning.

*Het verweer*

- 2.11 De pensioenuitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Centrale vraag*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de pensioenuitvoerder zijn zorgplicht heeft geschonden bij het beleggen van het pensioenkapitaal van de consument in het licht van zijn naderende pensioendatum. Ook moet de commissie beoordelen of de pensioenuitvoerder zich aan de op hem rustende informatieverplichtingen heeft voldaan.

*Beoordelingskader*

- 3.2 De pensioenregeling van de consument is een beschikbare premiereregeling, waarbij de pensioenpremies, in de regel gevormd door zowel de inleg van de werknemer (de eigen bijdrage) als die van de werkgever, gestort worden op een beleggingsrekening die in beheer is gegeven bij de pensioenuitvoerder. Op basis van artikel 52a van de Pensioenwet is de pensioenuitvoerder verantwoordelijk voor het beleggingsbeleid.<sup>1</sup> De pensioenuitvoerder moet een beleggingsbeleid voeren dat in overeenstemming is met de prudent person-regel op grond van artikel 135 van de Pensioenwet. Artikel 135 Pensioenwet bepaalt onder meer dat de waarden worden belegd in het belang van de aanspraak- en pensioengerechtigden. In lagere regelgeving is uitgewerkt waar het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder aan moet voldoen. Artikel 14a lid 2 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling bepaalt dat de pensioenuitvoerder de waarden belegt op een wijze die past bij de aard en duur van de verwachte toekomstige pensioenuitkeringen. Artikel 14d lid 4 van dit besluit bepaalt dat de pensioenuitvoerder het beleggingsbeleid in de opbouwfase van het pensioen baseert op een vaste of variabele pensioenuitkering.

---

<sup>1</sup> Onder andere GC Kifid 2023- 0179, 2023-0180, 2023-0576 en 2023-0854.

- 3.3 De commissie is van oordeel dat er geen feiten of omstandigheden zijn gesteld waaruit kan worden afgeleid dat de pensioenuitvoerder niet heeft belegd volgens het prudent person-beginsel. Hieronder licht de commissie dit oordeel toe.

*Beleggingsbeleid pensioenuitvoerder*

- 3.4 De consument stelt dat de pensioenuitvoerder niet heeft belegd zoals in een neutrale life cycle moet worden belegd en ook niet heeft belegd in lijn met haar eigen beleid en doelstellingen. De pensioenuitvoerder heeft volgens de consument namelijk niet de risico-grad in zijn portefeuille afgebouwd in de relatief korte periode tot zijn pensioen. Ter zitting heeft de consument daaraan toegevoegd dat hij ook vindt dat de pensioenuitvoerder bij het afdekken van het renterisico en het daarmee beschermen van de pensioenuitkering, teveel het accent heeft gelegd op dit renterisico en te weinig op het behoud van het pensioenkapitaal. Een hoger kapitaal leidt immers ook tot een hogere uitkering.
- 3.5 De pensioenuitvoerder heeft toegelicht dat het beleggingsbeleid is gericht op groei van het vermogen voor de jongere deelnemers en op stabiliteit van de uitkeringen naarmate de deelnemer dichterbij het pensioen komt. De mate waarin het renterisico wordt afgedekt wordt daarbij steeds groter, afhankelijk van het aantal jaren tot de pensioendatum en het risicoprofiel. In de neutrale life cycle wordt het renterisico vanaf 20 jaar voor pensioen gradueel steeds verder afgedekt tot bijna 70% in het laatste jaar voor pensioen. Dit doet de pensioenuitvoerder door in toenemende mate te beleggen in het ALMF. De pensioenuitvoerder heeft toegelicht dat dit fonds weliswaar een hoge risicoklasse heeft, maar dat dit ziet op het beleggingsrisico. Voor het afdekken van het renterisico is dit fonds echter juist geschikt.
- 3.6 Tijdens de hoorzitting is uitvoerig stilgestaan bij het beleggingsbeleid van de pensioenuitvoerder. Het gaat om uitermate ingewikkelde materie, wat het voor een consument lastig te beoordelen maakt of de pensioenuitvoerder iets te verwijten valt. Een substantiële daling van het pensioenkapitaal relatief vlak voor de pensioendatum is gevoelsmatig ook moeilijk te aanvaarden.
- 3.7 Ter zitting heeft de pensioenuitvoerder ook toegelicht te streven naar zo veel mogelijk stabiliteit. Daarbij gaat het om de aan te kopen *uitkering*, niet om het *pensioenkapitaal*. De invloed van renteschommelingen op de uitkering wil de uitvoerder zoveel mogelijk beperken. Dit doet hij in het belang van de aanspraak- en pensioengerechtigden. Het renterisico is volgens de pensioenuitvoerder inherent onvoorspelbaar en de pensioenuitvoerder wil en kan, zo stelt hij, niet speculeren op rentestijgingen- of dalingen gezien de prudent person-regel (zie nummer 3.2). Het gevolg van het gekozen beleggingsbeleid is dat bij een stijgende markttrente het pensioenkapitaal kan dalen. Deze daling wordt echter gecompenseerd omdat de uitkering tegen een gunstiger tarief kan worden aangekocht.

- 3.8 In antwoord op de vraag van de consument of bij het beleggingsbeleid niet een te groot accent wordt gelegd op het renterisico en niet voldoende wordt gekeken naar het belang van een hoger pensioenkapitaal, heeft de pensioenuitvoerder verklaard dat de rente bij de aankoop van het pensioen een grotere invloed heeft op het aan te kopen pensioen, omdat deze rente op dat moment voor een heel lange termijn wordt vastgezet.
- 3.9 De commissie volgt deze uitleg van de pensioenuitvoerder. De hoogte van het aan te kopen pensioen is niet alleen afhankelijk van de hoogte van het pensioenkapitaal, maar (juist) ook van de aankooptarieven op het moment van aankoop. Deze aankooptarieven zijn gekoppeld aan de rente. Is de rente op pensioendatum hoog, dan zal meer pensioen kunnen worden aangekocht. Omgekeerd geldt dat bij een lage rente minder pensioen kan worden aangekocht. Om te voorkomen dat een daling van de rente teveel invloed heeft op de hoogte van het aan te kopen pensioen, heeft de pensioenuitvoerder een stabilisatiemechanisme in de beleggingen ingebouwd. Deze beleggingen bewegen mee met de rentestand. Dit heeft wel tot gevolg dat het pensioenkapitaal ook meebeweegt. Het stabilisatiemechanisme werkt echter zo dat de uitkering redelijk stabiel blijft. De pensioenuitvoerder heeft dit aan de hand van de UPO's voor 2022 en 2023 toegelicht. Volgens het UPO 2022 kon met een pensioenkapitaal op 68-jarige leeftijd een te verwachten uitkering van € 4.888,- bruto per jaar worden aangekocht. Volgens het UPO 2023 kon met een pensioenkapitaal van € 85.822,- (dus na een daling van € 22.613,-) naar verwachting een uitkering van € 5.295,- worden aangekocht. Het pensioenkapitaal was dus met € 22.613,- gedaald, maar de verwachte uitkering was gestegen.
- 3.10 De commissie overweegt ten slotte dat de Pensioenwet bepaalt dat de pensioenuitvoerder zich in het beleggingsbeleid moet richten op een (zo hoog mogelijke) pensioenuitkering. Het door de pensioenuitvoerder beschreven beleggingsbeleid – de life cycle systematiek waarin naarmate de einddatum nadert het renterisico gradueel wordt afgebouwd – vloeit daarmee voort uit de wettelijke eisen ter bescherming van de pensioendeelnemers.<sup>2</sup>

#### *Informatieverstrekking*

- 3.11 De pensioenuitvoerder is op basis van artikel 48 van de Pensioenwet gehouden om informatie te verstrekken die correct, duidelijk en evenwichtig is en aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Ook moet de pensioenuitvoerder inzicht geven in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen.
- 3.12 De consument stelt dat hij onvoldoende is geweest op het risico van het ALMF.

---

<sup>2</sup> Ook de Commissie van Beroep van het Kifid heeft in haar uitspraak van 19 januari 2024 bevestigd dat de prudent person-regel meebrengt dat het renterisico in het zicht van de pensioendatum moet worden afgedekt., CvB Kifid 2024-0005, nr. 5.5.

De commissie overweegt dat in de brief van 10 juni 2021 staat dat de beleggingsprofielen en fondsverdeling worden aangepast en dat de rente op een andere manier zal worden afgedekt. De brief licht niet toe dat voor het afdekken van de rente gebruik zal worden gemaakt van het ALMF of dat een belegging in dit fonds tot waardeschommelingen in het kapitaal kan leiden (zie nummer 2.3). In de brief van 21 juni 2022 wordt het ALMF toegelicht en dat met dit fonds het renterisico wordt afgedekt. Deze brief licht echter ook niet toe dat een belegging in dit fonds tot waardeschommelingen in het kapitaal kan leiden. In de brief staat juist dat het risico wordt afgebouwd, gezorgd wordt voor stabiliteit in de beleggingen, dat het opgebouwde rendement wordt veiliggesteld en dat de consument daar verder geen omkijken naar heeft (zie nummer 2.5). Een vergelijkbare tekst is opgenomen in de mailing van 9 maart 2022 (zie nummer 2.6).

- 3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de pensioenuitvoerder de consument daarmee op onvolledige wijze geïnformeerd over de werking van het ALMF. Weliswaar wordt in de life cycle het beleggingsrisico afgebouwd naarmate de pensioendatum nadert, maar de pensioenuitvoerder gaat ook over tot het afdekken van het renterisico. Daarmee richt de pensioenuitvoerder zich op de stabiliteit van de uitkering, hoewel het fonds dat de pensioenuitvoerder daarvoor gebruikt, kan zorgen voor (grote) schommelingen in de waarde van het pensioenkapitaal. Hiervoor is de consument niet gewaarschuwd. Weliswaar had de consument hierover (summiere) informatie kunnen vinden op de website van de pensioenuitvoerder, maar de communicatie van de pensioenuitvoerder bevat geen verwijzing naar de website voor informatie die ziet op het afdekken van het renterisico.
- 3.14 De commissie acht het echter niet aannemelijk dat de consument een andere keuze dan het neutrale risicoprofiel had gemaakt als hij wel volledige informatie van de pensioenuitvoerder had ontvangen. Als hij voor een defensiever risicoprofiel had gekozen, dan was gekozen voor meer dan 70% afdekking van het renterisico. Dit had tot nog grotere schommelingen van de waarde van het pensioenkapitaal geleid. Uit de wijze waarop de consument zijn schade heeft berekend, maakt de commissie op dat hij in de life cycle had willen blijven, maar zonder belegging in het AMLF. Deze mogelijkheid biedt de pensioenuitvoerder echter niet. De consument heeft bovendien in zijn klacht duidelijk gesteld dat hij bewust voor de neutrale life cycle heeft gekozen. Hij is het met name niet eens over de mate van renteafdekking in dit profiel, gelet op het effect op het pensioenkapitaal. Het is daardoor niet aannemelijk geworden dat de consument bij een juiste voorlichting door de pensioenuitvoerder voor een ander profiel zou hebben gekozen of zelf de verantwoordelijkheid voor zijn beleggingen had genomen. Het is daarom niet komen vast te staan dat hij schade heeft geleden als gevolg van de omissie van de pensioenuitvoerder. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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 april 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)