Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0036

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. D.P. van Strien als secretaris)

Datum uitspraak	12 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Geschil beperkt tot klacht over het hefboom- en inteereffect. De commissie is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden omdat hij niet is geïnformeerd over het hefboom- en inteereffect. Ten aanzien van het hefboom- en inteereffect is niet gebleken dat in de verzekeringsvoorwaarden bedingen staan die oneerlijk zijn in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening dat geldig was tot 1 oktober 2014 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het klachtformulier van de consument;
- de aanvullende stukken van de consument;
- het verweerschrift van de verzekeraar;

1.2 Na het indienen van de klacht heeft de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna: CvB) een aantal uitspraken gedaan in min of meer vergelijkbare zaken over beleggingsverzekeringen. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op vijf uitspraken van de CvB die de commissie richtinggevend acht voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen. Deze uitspraken zijn bekend en terug te vinden als: CvB 2017-023A, CvB 2017-035, CvB 2017-036, CvB 2017-043 en CvB 2018-019. Beide partijen hebben een reactie op die uitspraken ingediend waarna de schriftelijke fase van de klachtprocedure is gesloten. Beide partijen zijn voorts in de gelegenheid gesteld om te reageren op de prejudiciële beslissing van de Hoge Raad van 11 februari 2022. De vertegenwoordiger van de consument heeft de reactietermijn ongebruikt laten verstrijken.

Per brief van 9 juni 2023 is de vertegenwoordiger van de consument nogmaals in de

gelegenheid gesteld alsnog te reageren. Daarbij is opgemerkt dat de gevraagde reactie per post moet worden opgestuurd, omdat de correspondentie ten aanzien van de klacht niet digitaal verloopt. De vertegenwoordiger van de consument heeft deze termijn ook ongebruikt laten verstrijken. De verzekeraar heeft een reactie op de prejudiciële beslissing ingediend.

1.3 Partijen hebben een deel van de klacht geschikt. Daarbij hebben zij gekozen een deel van de klachten van de consument alsnog ter beslechting aan de commissie voor te leggen. Een en ander is vastgelegd in een voorovereenkomst van 21 september 2018 (hierna verder: de vaststellingsovereenkomst), die partijen in het geding hebben gebracht.

1.4 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer M. van Rossum, professioneel vertegenwoordiger. De verzekeraar is in deze zaak vertegenwoordigd door haar advocaten, aanvankelijk mr. S.M. Bordewijk, later mrs. A.E.C Wissink en M.B.C. Kloppenburg.

1.5 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.6 De consument en de verzekeraar 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 na bemiddeling en advisering van een tussenpersoon een beleggingsverzekering afgesloten bij de verzekeraar, met de naam Flexibel Verzekerd Beleggen. Het gaat om een universal life verzekering met ingangsdatum 28 juli 1998 en een flexibele einddatum. De einddatum van de premiebetaling was 28 juli 2028. De verzekering is aangegaan ter aflossing van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een nieuwe woning en in dat kader verpand aan een hypotheekverstrekker. De maandpremie bedroeg NLG 245,- en de consument heeft een extra koopsom gestort van NLG 20.245,-.

2.2 Het volgende was verzekerd:

- een uitkering bij leven op de einddatum gelijk aan de waarde van de opgebouwde participaties;
- een uitkering bij overlijden van de consument of zijn partner voor de einddatum van NLG 250.000,- of 110% van de opgebouwde waarde, indien dit een hoger bedrag zou zijn. Na 28 juli 2028 zou bij overlijden alleen een bedrag ter hoogte van 110% van de opgebouwde waarde worden uitgekeerd.

2.3 De consument heeft gekozen voor een volledige belegging in het Euro Fonds. Bij deze beleggingskeuze geeft de verzekeraar een garantie op einddatum af, deze bedroeg NLG 143.054,- (€ 64.915,-).

2.4 In de precontractuele fase, dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering is de volgende productdocumentatie aan de consument verstrekt:

- een offerte gedateerd 19 juni 1998
- een aanvraagformulier getekend op 17 juni 1998
- een polisblad gedateerd 17 juni 1998
- de voorwaarden voor verzekeringen van 31 augustus 1990

2.5 In de voorwaarden is onder meer de volgende bepaling opgenomen:

> *Administratie- en beheerskosten. Overlijdensrisicopremie*
> *Artikel 3D*
> *1. Op de voor de verzekeringnemer uitstaande participaties in de door hem aangegeven fondsen zal iedere kalendermaand een vergoeding voor de door de Maatschappij in verband met deze verzekering gemaakte administratie- en beheerskosten in mindering worden gebracht, alsmede de over de betreffende kalendermaand verschuldigde overlijdensrisicopremie.*
> *2. Indien de waarde van de in het eerste lid bedoelde participaties in de betreffende kalendermaand onvoldoende blijkt te zijn om daarop de over die maand verschuldigde administratie- en beheerskosten en overlijdensrisicopremie geheel in mindering te brengen, vervalt de verzekering per de laatste dag van die maand. Indien de verzekering per die dag afkoopwaarde heeft wordt deze aan de verzekeringnemer uitgekeerd tegen inlevering van de polis.*

2.6 Op de verzekering is de Regeling informatieverstrekking verzekeringnemers (Riav) 1994 en de Code Rendement en Risico (CRR) 1997 van toepassing.

2.7 Bij brief van 9 maart 2006 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat een bedrag van € 525,16 aan zijn verzekering wordt toegevoegd naar aanleiding van een herberekening van de waarde, omdat de offertesoftware voor beleggingsverzekeringen in het verleden op een andere wijze rekende dan het interne administratiesysteem van de verzekeraar.

2.8 Op 1 juli 2008 heeft de consument bij de verzekeraar informatie opgevraagd over de beleggingsverzekering. De verzekeraar heeft hem bij brief van 14 juli 2008 geantwoord en onder andere geïnformeerd over de ingehouden kosten en overlijdensrisico-premies. Bij brief van 6 september 2008 heeft de consument de verzekeraar aansprakelijk gesteld met betrekking tot de verzekering. Bij brief van 2 januari 2011 heeft de consument de verzekeraar weer een aantal vragen gesteld over de verzekering. Deze brief heeft de verzekeraar op 11 februari 2011 beantwoord.

2.9 Bij brief van 28 juni 2012 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat hij niet in aanmerking komt voor compensatie voor te hoge kosten of voor een vergoeding voor het hefboomeffect.

2.10 Bij brief van 3 december 2012 heeft de consument de verzekeraar verzocht de verzekering om te zetten naar een Kapitaalverzekering Eigen Woning in box 1. Daarbij is het garantiekapitaal opnieuw berekend en vastgesteld op € 64.810,25.

2.11 Op 31 mei 2013 heeft de consument bij de verzekeraar een klacht met betrekking tot de verzekering ingediend. Bij brief van 24 juli 2013 heeft de verzekeraar deze klacht afgewezen.

2.12 De verzekering is per 28 mei 2013 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg € 29.547,58. Na overdracht van de waarde van de verzekering is deze voortgezet als Spaarrekening Eigen Woning.

De klacht en vordering

2.13 Op grond van de vaststellingsovereenkomst is het geschil beperkt tot de volgende klachtonderdelen:

- De informatieverstrekking over de hoogte van de verrekende risicopremies (voor het overlijdensrisico) en de invloed daarvan op het rendement,
- Het waarschuwen door NN voor bepaalde gevolgen van de risicopremies, bekend onder de term "hefboomeffect",
- De informatieverstrekking over, dan wel waarschuwing voor gestelde beleggingsrisico's die aan de verzekeringsovereenkomsten verbonden zouden zijn onder invloed van bedoeld "hefboomeffect".

2.14 De consument betoogt dat het risicopremiebeding in artikel 3D van de voorwaarden oneerlijk is in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen[1]. Het beding ontbeert materiële transparantie, ten aanzien van (de wijze van berekening van) de risicopremies en daarmee van de economische gevolgen van het beding. Ook is het niet transparant over het hefboom- en inteereffect van de risicopremies en daarmee over de concrete werking van het universal life-mechanisme. Het beding is voorts in strijd met de goede trouw omdat sprake is van een aanzienlijke verstoring van het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen ten nadele van de consument. Als de consument eerlijk en afzonderlijk over het risicopremiebeding zou hebben kunnen onderhandelen en dus volledig nauwkeurig en begrijpelijk was geïnformeerd over de aan de universal life-methodiek verbonden wijze van berekening van de risicopremies, dan had de verzekeraar er niet redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de consument het beding had aanvaard.

[1] Richtlijn 93/13/EEG

Gezien de werking van het beding ligt dit niet voor de hand, omdat de kans veel groter is dat sprake is van een negatief hefboomeffect dan van een positief hefboomeffect. De bewijslast van het tegendeel ligt volgens de consument bij de verzekeraar. De consument heeft verder bij de eerste de beste gelegenheid dat hij adequaat werd geïnformeerd over de werking van het universal life effect, maatregelen getroffen.

2.15 Ook stelt de consument dat op de verzekeraar een informatieverplichting rust met betrekking tot het hefboom- en inteereffect en dat deze informatieverplichting zich niet beperkt tot situaties waarin sprake is van het "bijzonder risico" dat de verzekering als gevolg van het hefboom- en inteereffect vervalt.

Het verweer

2.16 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De verzekeraar gesteld dat de klacht niet behandelbaar zou zijn, omdat de consument deze onvoldoende heeft toegespitst op de concrete omstandigheden van zijn eigen situatie. De commissie gaat ervan uit dat de verzekeraar deze stelling heeft laten varen, omdat partijen in de vaststellingsovereenkomst hebben afgesproken dat de consument over de onder nummer 2.13 genoemde klachtonderdelen alsnog een uitspraak kan nastreven.

Vaststellingsovereenkomst

3.2 Partijen hebben het geschil in de vaststellingsovereenkomst beperkt tot de daarin genoemde punten. Deze klachten zal de commissie hierna dan ook inhoudelijk beoordelen.

Uitgangspunt voor de beoordeling

3.3 Het uitgangspunt voor de beoordeling van de klacht is dat de commissie de richtinggevende uitspraken van de CvB volgt. Daaraan ligt de gedachte ten grondslag dat het van belang is dat de beoordeling van grote aantallen klachten over beleggingsverzekeringen op vergelijkbare maatstaven plaatsvindt, wat bijdraagt aan de rechtsgelijkheid en de rechtszekerheid. Verder acht de commissie het niet in het belang van de consument om zonder zwaarwegende redenen af te wijken van de uitspraken van de CvB, omdat zij partijen daarmee nodeloos zou dwingen hoger beroep in te stellen. Dit betekent dat de commissie zich gebonden acht aan de richtinggevende uitspraken van de CvB en dat slechts in zeer bijzondere omstandigheden aanleiding zal bestaan om daarvan af te wijken.

Hefboom- en inteereffect

3.4 De CvB heeft in haar uitspraak met nummer CvB 2018-019 het hefboom- en inteereffect als volgt omschreven.

3.5 Bij universal-life verzekeringen komt de verzekerde overlijdensuitkering in de eerste plaats ten laste van de opgebouwde beleggingen, zodat telkens slechts overlijdens-risicopremie hoeft te worden betaald over het (hierna als risicokapitaal aan te duiden) verschil tussen de reeds opgebouwde waarde van de beleggingen en het bij overlijden verzekerde bedrag. Als het rendement van de beleggingen op een zeker moment achterblijft bij de verwachting waarvan bij het sluiten van de verzekering was uitgegaan, valt het bij te verzekeren risicokapitaal hoger uit dan verwacht. Hiervoor zal derhalve ook meer overlijdensrisicopremie moeten worden voldaan dan was verwacht. Deze extra overlijdensrisicopremie komt ten laste van de beleggingen, waardoor de waarde daarvan nog lager uitvalt dan verwacht. Omgekeerd zal bij meevallende rendementen het risicokapitaal juist lager uitvallen dan verwacht, zodat minder overlijdensrisico-premie dan verwacht nodig is, waardoor de waarde van de beleggingen hoger uitvalt. Deze versterkende effecten worden wel aangeduid als het *hefboomeffect.* Ook als het bedrag van de voor een periode verschuldigde overlijdensrisicopremie en (andere) kosten de voor die periode belegde premie overtreft, wordt dat bedrag volledig aan de beleggingen onttrokken, waardoor in dat geval op die beleggingen wordt ingeteerd. Vandaar dat ook wel wordt gesproken van het *hefboom- en inteereffect.* De kans dat op de beleggingen wordt ingeteerd, wordt vergroot indien ook andere factoren tot verhoging van de overlijdensrisicopremie leiden. Zo bepaalt ook de leeftijd de hoogte van de overlijdensrisicopremie: bij een hogere leeftijd is de premie hoger, aangezien de kans dan groter is dat de verzekerde komt te overlijden.[2] Zeker wanneer het overlijdensrisico van personen op hogere leeftijd is verzekerd, heeft dit ieder jaar een aanmerkelijke en steeds grotere stijging van de overlijdensrisicopremie tot gevolg. Het hefboomeffect zal zich voorts sterker doen voelen, naarmate de verzekerde uitkering bij overlijden hoger is. De hoogte van het verwachte rendement is van invloed in die zin, dat bij een optimistische prognose eerder een negatief hefboomeffect en bij een pessimistische prognose juist eerder een positief hefboomeffect zal optreden.

Informatieverplichting

3.6 De consument stelt dat op de verzekeraar een informatieverplichting rustte met betrekking tot het hefboom- en inteereffect en dan met name met betrekking tot de (negatieve) invloed van dit effect op de waardeontwikkeling van de verzekering.

[2] AFM Feitenonderzoek Beleggingsverzekeringen, deel I, 2008, p. 148

Indien de commissie de consument in zijn stelling zou volgen - en dus ervan uit zou gaan dat de verzekeraar de consument hierover had moeten informeren en dat de verzekeraar dat ten onrechte niet heeft gedaan - ligt vervolgens de vraag voor of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. Om dat te kunnen vaststellen moet een vergelijking worden gemaakt tussen de (vermogens)positie waarin de consument zich nu bevindt en de (vermogens)positie waarin de consument zich zou hebben bevonden als de verzekeraar geen fout had gemaakt. Met andere woorden; wat zou de consument hebben gedaan als hij bij het afsluiten van de verzekering in 1998 door de verzekeraar was geïnformeerd over de mogelijke negatieve invloed van het hefboom- en inteereffect op de waardeontwikkeling van de verzekering en zou hij dan nu beter af zijn geweest? De commissie realiseert zich dat die vraag nu, achteraf, lastig te beantwoorden is, maar uitgangspunt is wel dat op de consument de last rust om voldoende concreet te stellen wat hij in 1998 zou hebben gedaan als hij wel juist zou zijn geïnformeerd en dat hij daarbij feiten en omstandigheden zal moeten aandragen die dat tenminste aannemelijk maken.

3.7 Over de vraag wat hij in 1998 zou hebben gedaan is de consument niet concreet geweest. Hij stelt in de kern niet meer dan dat, als hij had geweten van de mogelijke negatieve werking van het hefboom- en inteereffect, hij de verzekering niet zou hebben afgesloten of dat hij dan voor een lagere overlijdensrisicodekking zou hebben gekozen. De commissie acht dat echter niet zonder meer aannemelijk. Daarbij is van belang dat de onderhavige verzekering is afgesloten ter aflossing van een hypothecaire geldlening aangegaan voor de aankoop van een nieuwe woning en dat de verzekering tot zekerheid voor de terugbetaling van die lening aan de hypotheekverstrekker was verpand. Tegen die achtergrond zal de consument ten minste aannemelijk moeten maken dat de hypotheekverstrekker in 1998 ook bereid zou zijn geweest de hypothecaire geldlening tegen dezelfde voorwaarden te verstrekken indien de consument de verzekering niet zou hebben afgesloten, dan wel dat de hypotheekverstrekker akkoord zou zijn gegaan met een aanzienlijk lagere overlijdensrisicodekking. De consument stelt daar niets over en de commissie acht dat ook niet heel waarschijnlijk, omdat de verzekering en de overlijdensrisicodekking juist bedoeld waren als zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening. Verder is van belang dat de consument nu, achteraf gezien, weliswaar stelt dat hij ontevreden is met de negatieve werking van het hefboom- en inteereffect, maar dat in 1998 nog helemaal niet vaststond dat dat effect zich ook daadwerkelijk zou voordoen. De verwachting bij de keuze voor een beleggingsverzekering zal toch zijn geweest dat op de beleggingen een positief rendement zou worden behaald en in dat geval doen de negatieve gevolgen van het hefboom- en inteereffect zich niet, althans in veel mindere mate voor en kan het ook een positieve werking hebben.

Verder moet in aanmerking worden genomen dat de keuze voor een beleggings-verzekering vermoedelijk ook werd ingegeven door het feit dat daarmee een hypothecaire geldlening kon worden afgesloten tegen lagere maandlasten dan de maandlasten die verbonden zouden zijn geweest aan een annuïtair af te lossen hypothecaire lening, en dat daarmee dus een hoger bedrag geleend kon worden. Tegen deze achtergrond is het zonder nadere toelichting, die ontbreekt, niet heel waarschijnlijk dat de consument in 1998, indien hij was geïnformeerd over de mogelijke negatieve werking van het hefboom- en inteereffect, de verzekering niet zou hebben afgesloten of dat hij dan voor een lagere overlijdensrisicodekking zou hebben gekozen.

3.8 De stelling van de consument dat hij in 2013, toen hij wel adequaat werd geïnformeerd over de werking van het hefboom- en inteereffect, de verzekering heeft afgekocht en heeft voortgezet als een Spaarrekening Eigen Woning, leidt niet tot een ander oordeel. De situatie was in 2013 immers aanzienlijk anders dan in 1998. De hypothecaire geldlening was al verstrekt en de nieuwe woning was al aangekocht. De verstrekker van de hypothecaire geldlening nam in 2013 kennelijk genoegen met een andere zekerheid. Aannemelijk is evenwel dat in die periode het inkomen van de consument zal zijn gewijzigd en dat de woningwaarde zal zijn gestegen terwijl de hypotheekrente lager zal zijn geweest dan in 1998, hetgeen in 2013 tot andere (relatieve) maandlasten zal hebben geleid en een andere zekerhedenpositie voor de verstrekker van de hypothecaire gelening. De situatie was kortom in 2013 geheel anders dan in 1998, zodat aan de omstandigheid dat in 2013 is gekozen voor een andere zekerheid voor de hypothecaire geldlening niet de conclusie kan worden verbonden dat de consument dat in 1998 ook zou hebben kunnen en willen doen als hij op dat moment was geïnformeerd over de mogelijke negatieve werking van het hefboom- en inteereffect.

3.9 De slotsom is dat op basis van hetgeen de consument daartoe heeft aangedragen niet kan worden vastgesteld wat de consument zou hebben gedaan als hij bij het afsluiten van de verzekering in 1998 door de verzekeraar was geïnformeerd over de mogelijke negatieve invloed van het hefboom- en inteereffect op de waardeontwikkeling van de verzekering en of hij dan nu beter af zou zijn geweest. Bij die stand van zaken kan de commissie niet vaststellen dat de consument enige schade heeft geleden als gevolg van de omstandigheid dat hij in 1998 niet is geïnformeerd over de mogelijke negatieve gevolgen van het hefboom- en inteereffect. De vordering is reeds daarom niet toewijsbaar.

Oneerlijk beding

3.10 De commissie is van oordeel dat van oneerlijkheid in de door de consument bedoelde zin geen sprake is. De commissie verwijst in dit verband naar de uitspraak van de CvB met nummer CvB Kifid 2018-010.

Los van de vraag of sprake is van een transparant beding, oordeelt de CvB in deze uitspraak dat niet kan worden geoordeeld dat de in de voorwaarden opgenomen bedingen die tot het intreden van het hefboom- en inteereffect kunnen leiden – in strijd met de goede trouw – het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoren. Gelet op het feit dat het hefboom- en inteereffect ook een positieve werking kan hebben, in die zin dat bij een hoger dan verwacht rendement de te betalen overlijdensrisicopremie omlaag zal gaan en de omstandigheid dat de daadwerkelijke omvang van het hefboomeffect over het algemeen beperkt is, kan niet worden gezegd dat de verzekeraar er redelijkerwijs niet van uit kon gaan dat het beding door de consument ook zou zijn aanvaard als daarover afzonderlijk was onderhandeld.

3.11 De consument heeft aangevoerd dat dit niet het geval zou zijn omdat de kans veel groter is dat sprake is van een negatief hefboomeffect dan van een positief hefboom-effect. De consument baseert deze stelling op in een offerte in een voorbeeldzaak gehanteerde rendementen en op een aantal rendementscijfers die hij zelf heeft aangevoerd. In de offerte zijn rendementen gehanteerd van 15% (minimum) en 17,3% (gemiddeld), terwijl de consument stelt dat een Nederlands fonds van aandelen en obligaties over een langere periode hooguit een rendement van 5 tot 6% zal behalen. In de onderhavige zaak heeft de consument echter gekozen voor een ander beleggings-fonds en zijn voorbeeldrendementen van 8,5% (minimum) en 9,5% (gemiddeld) gehanteerd. Het door de consument aangehaalde voorbeeld kan daarom niet tot een ander oordeel van de commissie leiden, ook niet omdat – zoals de commissie hiervoor al heeft overwogen – de omvang van het hefboomeffect in het algemeen beperkt is. De commissie neemt ten slotte in aanmerking dat in de onderhavige zaak sprake was van een gegarandeerd kapitaal op de einddatum.

3.12 De stellingen van de consument dat de verzekeraar er redelijkerwijs niet van uit kon gaan dat het beding door de consument ook zou zijn aanvaard als daarover afzonderlijk was onderhandeld omdat de consument bij de eerste de beste gelegenheid dat hij adequaat werd geïnformeerd over de werking van het universal life effect (ofwel het hefboom- en inteereffect), de verzekering heeft afgekocht en heeft voortgezet als Spaarrekening Eigen Woning stuit reeds af op hetgeen daarover onder nummer 3.8 is overwogen.

3.13 De slotsom is dat niet is gebleken dat de bedingen in de voorwaarden die zouden kunnen leiden tot het intreden van het hefboom- en inteereffect als oneerlijk in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen zijn aan te merken .

Conclusie

3.14 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consument schade heeft geleden omdat hij niet is geïnformeerd over het hefboom- en inteereffect.

Verder is het de commissie niet gebleken dat de bedingen in de voorwaarden die zouden kunnen leiden tot het intreden van het hefboom- en inteereffect, oneerlijk zijn in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Aard uitspraak en beroepsmogelijkheden

In regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022 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 https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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