

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-369 d.d. 7 oktober 2014

(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Tijdens de vakantie van Consumenten wordt in hun woning ingebroken, waarbij ook een bankpas uit een kluis is ontvreemd. Met die bankpas worden vervolgens diverse transacties verricht. Consumenten vorderen vergoeding van de onbevoegde transacties. Ook vorderen Consumenten verwijdering van hun persoonsgegevens uit het Incidentenregister en herstel van de bankrelatie. De Commissie oordeelt dat Consumenten verzaakt hebben de in de voorwaarden genoemde veiligheidsinstructies ten aanzien van het bewaren van de pincode op te volgen en zij geen enkel inzicht hebben kunnen geven over de wijze waarop de pincode in handen van derden zou zijn geraakt. Op basis van de omstandigheden acht de Commissie de door de bank aangevoerde gronden die tot opname van Consumenten in het Incidentenregister hebben geleid, onvoldoende. De bank dient de registratie te beëindigen. De Commissie acht de door de bank aangevoerde reden voor opzegging niet onredelijk. De vorderingen van Consumenten worden gedeeltelijk toegewezen.

Consumenten,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Almere U.A., gevestigd te Almere, 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, ontvangen op 9 december 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 11 juli 2014;
- de brief van Consumenten van 18 juli 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost 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 27 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consumenten hielden diverse rekeningen aan bij Aangeslotene, waaronder de betaalrekening met nummer 0000.00.000. Bij deze betaalrekening hoorde een bankpas met volgnummer 000. Deze bankpas en een heraanmaakpincode (de bestaande pincode wordt nogmaals opgestuurd) zijn op 16 september 2011 afzonderlijk aan Consumenten opgestuurd. De bankpas met volgnummer 000 is op 24 september 2011 bij een geldautomaat gebruikt door Consumenten.
- 3.2. Tijdens hun vakantie in Spanje hebben Consumenten op 22 april 2012 via internetbankieren hun rekeningen bij Aangeslotene gecontroleerd en daarbij vastgesteld dat er met de bankpas met volgnummer 000, die zich normaliter in een kluis in hun woning in Nederland zou moeten bevinden, diverse opnames zijn gedaan. Consumenten hebben de betreffende bankpas vervolgens laten blokkeren. Nadien is gebleken dat in de periode van 15 april 2012 tot en met 22 april 2012 een totaalbedrag van € 3.558,64 is opgenomen met de bankpas en de bijbehorende pincode, waarbij de pincode direct juist is ingetoetst.
- 3.3. Nadien is gebleken dat tijdens de vakantie van Consumenten is ingebroken in hun woning in Nederland, waarbij diverse goederen van Consumenten zijn ontvreemd. Tevens is een kluis opengebroken, waarbij de inhoud, waaronder de bankpas met volgnummer 000, is ontvreemd. Een tweede in de woning aanwezige kluis, waarin zich onder ander de pincode van de bankpas met volgnummer 000 bevond, is niet opengebroken.
- 3.4. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de onbevoegde opnames overgegaan. Per brief van 5 november 2012 heeft Aangeslotene de relatie met Consumenten per 1 februari 2013 beëindigd omdat bij Aangeslotene twijfel is ontstaan over de integriteit van Consumenten en de wijze waarop Consumenten zich jegens Aangeslotene hebben opgesteld en uitgelaten. De rekeningen van Consumenten zijn nadien beëindigd en de bankpas is na beëindiging van de bankrelatie komen te vervallen.
- 3.5. Voorts heeft Aangeslotene de persoonsgegevens van Consumenten opgenomen in het Intern Verwijzingsregister/Incidentenregister. Aangeslotene heeft de bepalingen van het protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen van 3 maart 2011 (hierna: het protocol) onderschreven en is daaronder gerechtigd om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het daarbij behorende Incidentenregister (en het EVR). Het protocol bevat onder meer de volgende bepalingen:

Artikel 2 Begripsbepaling

[...]

Incident

een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

Incidentenregister *de gegevensverzameling(en) van de Deelnemer, waarin gegevens zijn vastgelegd voor het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident;*

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. Dit Incidentenregister is door de betreffende Deelnemer gemeld bij het CBP. Onder verantwoordelijkheid van de Deelnemer treedt

Veiligheidszaken op als (sub)beheerder van het Incidentenregister.

- 3.1.2 Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie en bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen.

[...]

4.1 Doel Incidentenregister

- 4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”

- 3.6. Op de rechtsverhouding tussen Consumenten en Aangeslotene zijn onder meer de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: de Voorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) van toepassing. In hoofdstuk 7 van de Voorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

5 Regels hoe u zorgvuldig met de kaart moet omgaan

1. U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet in ieder geval de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken. Op die manier kunt u misbruik van uw kaart voorkomen.

6 Regels hoe u zorgvuldig met de pincode moet omgaan

1. U moet er altijd voor zorgen dat de pincode geheim blijft.

U zorgt daar voor als u:

- a niet een makkelijk te raden pincode kiest als u de pincode zelf kunt wijzigen of kiezen;
- b de pincode van buiten leert en nergens opschrijft;
- c de brief waarin u de pincode krijgt meteen vernietigt;
- d de pincode niet aan anderen laat zien of bekend maakt.

Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, iemand die uw zaken verzorgt, bankmedewerkers. Als u de pincode echt niet kunt onthouden, moet u ervoor zorgen dat anderen de aantekening waarin u de pincode bewaart, niet kunnen ontcijferen. U mag geen aantekening op de kaart plaatsen. En ook niet de aantekening bij de kaart bewaren.

2. U moet de pincode altijd zorgvuldig gebruiken. U doet dat als u:

- a ervoor zorgt dat anderen de pincode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of betaalautomaat of op een Random Reader;
- b bij het intoetsen van de pincode uw andere hand en uw lichaam zoveel mogelijk gebruikt voor het afschermen van het toetsenbord;
- c zich bij het intoetsen van de pincode niet door een ander laat helpen.

9 Uw aansprakelijkheid

1. U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.
2. Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde transacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident.
3. Daarnaast bent u aansprakelijk:

- a als blijkt dat u een incident met de kaart niet meteen heeft gemeld toen u van dat incident wist. Voor alle onbevoegde transacties die vanaf dat moment tot aan het moment van melding zijn gedaan, bent u aansprakelijk;
 - b als blijkt dat de onbevoegde transacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. Of doordat een mederekeninghouder of de gevolmachtigde zijn pincode niet geheim heeft gehouden. U bent dan aansprakelijk voor alle onbevoegde transacties die vóór de melding zijn gedaan;
 - c voor onbevoegde transacties die zijn gedaan vanaf de derde werkdag waarop deze transacties op een rekeningoverzicht of transactieoverzicht zijn vermeld, tot het moment waarop u een incident met de kaart heeft gemeld.
4. U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld.

3.7. In de ABV is – voor zover van belang – het volgende bepaald:

Artikel 18

Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 35

Opzegging van de relatie

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze Algemene Bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:

- (i) vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het misbruik van de bankpas ter grootte van € 3.558,64;
- (ii) vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het verkopen van gedeeltes van de beleggingsfondsen;
- (iii) vergoeding voor de schade als gevolg van het toezenden van nieuwe bankpassen door Aangeslotene aan Consumenten per post na de gebeurtenissen van april 2012, ondanks het uitdrukkelijk verzoek van Consumenten om dit niet te doen;
- (iv) de verwijdering van de persoonsgegevens van Consumenten uit het Incidentenregister;
- (v) herstel van de rechtsverhouding tussen hen en Aangeslotene; en
- (vi) het aanbieden van haar excuses aan Consumenten en haar verwijten jegens Consumenten in te trekken.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consumenten zijn niet grof nalatig omgegaan met de bankpas en/of pincode. De bankpas werd bewaard in een in de woning aanwezige kluis welke tijdens de inbraak is opengebroken. De bijbehorende pincodebrief werd bewaard in een andere kluis, die niet is opengebroken.
- Aangeslotene heeft in september 2011 zonder medeweten van Consumenten een nieuwe bankpas en pincodebrief aan Consumenten verzonden. De pincodebrief is nooit door Consumenten ontvangen. De inbrekers moeten met behulp van die brief de opnames in april 2012 hebben verricht.
- er bestaat geen grond om de persoonsgegevens van Consumenten op te nemen in het Incidentenregister.

- er bestaat voor Aangeslotene geen grond om de relatie met Consumenten op te zeggen.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Onbevoegde opnames

- 5.1. Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de betwiste transacties die in april 2012 met de bankpas 000 hebben plaatsgevonden dienen te komen. De Commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil of Consumenten onzorgvuldig met de bankpas zijn omgegaan. De Commissie dient derhalve de vraag te beantwoorden of Consumenten onzorgvuldig met betrekking tot de pincode hebben gehandeld.
- 5.2. Op grond van artikel 5 lid 1 van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden dient de kaarhouder zorgvuldig om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode. Op grond van artikel 6 van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden dient de kaarhouder na ontvangst van de brief waarin de pincode staat deze te vernietigen nadat hij deze heeft gelezen en de pincode niet op te schrijven. Ingevolge artikel 9 lid 1 hoofdstuk 7 van de Voorwaarden is de kaarhouder verantwoordelijk voor de gevolgen van ieder gebruik van de bankpas.
- 5.3. Het is Consumenten niet bekend hoe de pincode bij derden bekend is geworden. Consumenten stellen dat zij de pincodebrief hebben bewaard in een andere kluis dan de kluis waarin de bankpas werd bewaard, maar dat deze kluis niet is opengebroken tijdens de inbraak. De pincodebrief die Aangeslotene in september 2011 aan Consumenten heeft verzonden, maar welke niet door Consumenten is ontvangen, moet door de inbrekers zijn bemachtigd. Dit wordt door Aangeslotene betwist. Volgens Aangeslotene kan alleen door toedoen van Consumenten de pincode ter kennis van derden zijn gekomen. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat Consumenten in strijd met de Voorwaarden hebben gehandeld door de van Aangeslotene verkregen pincodebrief te bewaren zodat een derde toegang kon krijgen tot deze pincode. Voorts stelt Aangeslotene dat uit camerabeelden blijkt dat de opnames zijn verricht door de zoon van Consumenten.
- 5.4. In dit verband kan het volgende worden vastgesteld. De pincode is alleen aan Consumenten bekend gemaakt door middel van een persoonlijk aan hen gerichte pincodebrief, zowel, naar aan te nemen valt, in een brief van voor 16 september 2011 als in de brief van 16 september 2011. Consumenten hebben de bankpas met de bijbehorende pincode voor het laatst gebruikt in september 2011, waardoor het niet aannemelijk is dat een derde de pincode heeft verkregen door bij een eerdere transactie mee te kijken. De pincode valt niet uit de bankpas te herleiden. Bij de geldopname in april 2012 met de bankpas is direct de juiste pincode ingetoetst. De Commissie acht het voorts onwaarschijnlijk dat de inbreker de brief van 16 september 2011 toen onderschept heeft en om deze eerst na de inbraak in april 2012 te gebruiken. Onder deze omstandigheden kan het naar het oordeel van de Commissie niet anders zijn dan dat derden over de pincode hebben kunnen beschikken doordat Consumenten de pincode niet op zorgvuldige wijze hebben bewaard. Op grond van het voorgaande kan hetgeen Aangeslotene ter zake het camerabeeld en de zoon van Consumenten heeft gesteld buiten beschouwing blijven. De Commissie merkt nog op dat het bewaren van de pincode in de niet opengebroken kluis niet uitsluit dat de pincode ook elders in de woning bewaard werd.

- 5.5. Op grond van het voorgaande waaruit blijkt dat Consumenten hebben verzaakt de in de voorwaarden genoemde veiligheidsinstructies ten aanzien van het bewaren van de pincode op te volgen en zij geen enkel inzicht hebben kunnen geven over de wijze waarop de pincode in handen van derden is geraakt, is de conclusie dat Consumenten grof nalatig jegens Aangeslotene hebben gehandeld, gerechtvaardigd. Dit betekent dat de schade als gevolg van de geldopnames met de bankpas voor rekening van Consumenten behoort te blijven. Een andere zienswijze zou ertoe leiden dat Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's van misbruik wordt geplaatst. Dit onderdeel van de vordering kan dan ook niet voor toewijzing in aanmerking komen.
- Opname persoonsgegevens in het Incidentenregister (IVR) en beëindiging bankrelatie door Aangeslotene*
- 5.6. Voorts ligt ter beoordeling of voldaan is aan de criteria voor opname van de persoonsgegevens van Consumenten in het Incidentenregister door Aangeslotene, zoals omschreven in het protocol.
- 5.7. Het protocol geeft – onder meer – criteria voor de verwerking van persoonsgegevens in het incidentenregister. Aangeslotene heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het door Aangeslotene aangehouden Incidentenregister te handelen conform het protocol. Volgens het protocol wordt onder Incidentenregister verstaan de gegevensverzameling(en) van de deelnemer (in casu Aangeslotene), waarin - voor het doel van ondersteuning van, kort gezegd, activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector - gegevens zijn vastgelegd naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) incident. Onder incident wordt verstaan een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een financiële instelling, de financiële instelling zelf of de sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.
- 5.8. Aangeslotene acht de feiten zoals die in deze zaak uit haar onderzoek zijn gebleken, voldoende grond om Consumenten in het Incidentenregister op te nemen. Aangeslotene heeft in dit kader aangevoerd dat uit camerabeelden blijkt dat de zoon van Consumenten met de bankpas de betwiste opnames in april 2012 heeft verricht. Mede hierdoor zijn bij Aangeslotene gereede twijfels ontstaan over de integriteit van Consumenten, hetgeen voor Aangeslotene, in combinatie met de wijze waarop Consumenten zich voorts jegens Aangeslotene hebben opgesteld en uitgelaten, aanleiding was om de persoonsgegevens van Consumenten op te nemen in het Incidentenregister en de bankrelatie te beëindigen.
- 5.9. De Commissie is van oordeel dat, zeker nu Consumenten hebben betwist dat hun zoon te zien zou zijn op de camerabeelden en de camerabeelden niet meer ter beschikking zijn, Aangeslotene niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat een opname van Consumenten in het Incidentenregister onder gegeven omstandigheden gerechtvaardigd is. Het vorenstaande brengt mee dat Aangeslotene de persoonsgegevens van Consumenten uit het Incidentenregister dient te verwijderen.
- 5.10. Voorts vorderen Consumenten herstel van de rechtsverhouding met Aangeslotene. Aangeslotene stelt op grond van de in 5.8 genoemde gronden de relatie met Consumenten niet te willen herstellen nu het benodigde vertrouwen is geschaad.
- 5.11. De Commissie stelt voorop dat het partijen in het handelsverkeer in beginsel vrij staat om met elkaar een overeenkomst aan te gaan en deze volgens de contractuele of wettelijke voorwaarden te beëindigen. Dit uitgangspunt wordt ook onderschreven in artikel 35 van de

tussen Consumenten en Aangeslotene geldende ABV. Het staat Aangeslotene dan ook in beginsel vrij de relatie met Consumenten op te zeggen. De vrijheid van Aangeslotene om van deze bevoegdheid gebruik te maken, wordt echter beperkt door de eisen van redelijkheid en billijkheid. De Commissie kan daarom toetsen of Aangeslotene gebruik van haar opzeggingsbevoegdheid heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

- 5.12. Nu de vertrouwensrelatie tussen Aangeslotene en Consumenten op grond van de hiervoor omschreven gebeurtenissen is beschadigd, acht de Commissie de beslissing van Aangeslotene om de bankrelatie met Consumenten te beëindigen niet onbegrijpelijk. Consumenten hebben bovendien niet gemotiveerd gesteld dat zij door de opzegging op onredelijke wijze in hun belangen worden getroffen. Niet gebleken is dan ook dat Aangeslotene door de relatie op te zeggen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. De vordering van Consumenten dient daarom op dit onderdeel te worden afgewezen.

Overige

- 5.13. Ten aanzien van door Consumenten gevorderde schade als gevolg van het verkopen van gedeeltes van de beleggingsfondsen en het toesturen van nieuwe bankpassen per post is de Commissie is van oordeel dat deze schade onvoldoende is onderbouwd om voor toewijzing in aanmerking te komen.
- 5.14. Ten slotte vorderen Consumenten dat Aangeslotene wordt bevolen haar excuses aan te bieden en haar verwijten jegens Consumenten in te trekken. Het aanbieden van excuses is evenwel geen in rechte afdwingbare handeling, zodat de Commissie niet bevoegd is tot het beoordelen van deze vordering.
- 5.15. Nu Consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene de door Consumenten in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van één week na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de persoonsgegevens van Consumenten uit het Incidentenregister dient te verwijderen. Tevens dient Aangeslotene binnen vier weken na de dag van verzending aan partijen van een afschrift van dit bindend advies aan Consumenten een bedrag ad € 50,- te vergoeden. Al het overige wordt bij bindend advies afgewezen.

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](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).