

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-573
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. W.H.G.A. Filott mpf,
leden en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2014
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te [plaats 2], verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument hield in het verleden bij de Bank een Jongerenrekening aan. Consument had tevens de beschikking over een bankpas. Feitelijk werd de bankpas (ook) door de moeder van Consument gebruikt. De broer van Consument beschikte niet over een eigen bankrekening en kreeg van zijn bewindvoerder wekelijks 'leefgeld' op de rekening van Consument gestort. Omdat moeder fysiek niet in staat was het leefgeld van de bankrekening op te nemen, heeft zij de pas en de pincode aan de broer van Consument gegeven. Nadien is er middels diverse overboekingen een bedrag van in totaal € 3.250,- op de bankrekening van Consument gestort. Ditzelfde bedrag is in meerdere transacties en met gebruikmaking van de bankpas en de pincode van Consument weer van de rekening afgehaald. De gestorte bedragen waren afkomstig van een rekeninghouder van ING Bank die voor de overboekingen naar de bankrekening van Consument geen opdracht heeft gegeven. De gedupeerde rekeninghouder is door de Bank schadeloosgesteld en de Bank heeft dit bedrag verhaald op Consument. Ten tijde van deze gebeurtenissen was Consument 13 jaar oud. De moeder van Consument heeft bij Kifid een klacht ingediend omdat zij vindt dat de schade ten onrechte op haar dochter werd verhaald. De Bank heeft zich als volgt verweerd tegen de klacht van Consument. Zij stelt zich op het standpunt dat de klacht te laat is ingediend ex 6:89 BW en dat Consument daarom haar rechten om te klagen (over het gebrek in de prestatie) heeft verloren. De Commissie heeft het beroep op dit artikel afgewezen nu de Bank slechts algemeen heeft gesteld en niet heeft onderbouwd dat door tijdsverloop bepaalde documenten niet meer voor handen zijn en dat zij daardoor in haar belangen wordt geschaad. Tevens meent de Bank een vordering op Consument te hebben op grond van wanprestatie c.q. onrechtmatige daad. De Bank heeft aangevoerd dat Consument aansprakelijk is voor de schade omdat zij in strijd met de veiligheidsvoorschriften heeft gehandeld door de bankpas aan haar moeder te geven. Ook deze verweren slagen niet. Weliswaar bepalen de voorwaarden dat men de pas niet mag afgeven aan een derde waaronder - op grond van artikel 6.3 van de voorwaarden- ook familie valt. Een redelijke lezing van dit artikel brengt evenwel naar het oordeel van de Commissie mee dat men van een minderjarig kind niet kan verwachten dat het weigert de pas aan haar moeder af te geven als deze dat vraagt en dat zij de moeder wijst op de voorwaarden en op de eventuele gevolgen van het niet naleven daarvan. Er is immers sprake van een relatie tussen een kind en een gezaghebbende ouder waarbij aannemelijk is dat het kind, als ondergeschikte, de ouder gehoorzaamt indien die hem verzoekt dan wel opdraagt de pas aan hem te geven. De Commissie overweegt dan ook dat in het onderhavige geval sprake is van een niet-toerekenbare tekortkoming. Verder doet de Bank een beroep op artikel 6:203 BW (onverschuldigde betaling). De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een onverschuldigde betaling aan de Bank in de zin van artikel 6:203 lid I BW. Immers, het ontbreekt in dit geval aan een rechtstreekse betaling van de Bank aan Consument.

Enkel de gedupeerde kon Consument aanspreken op grond van onverschuldigde betaling, tenzij sprake zou zijn (geweest) van overdracht van de vordering van de gedupeerde aan de Bank. Nu de Bank niet heeft gesteld noch heeft aangetoond dat sprake is van een geldige overdracht van deze vordering, slaagt het beroep van de Bank op dit wetsartikel niet. Blijft over de stelling van de Bank dat zij op grond van ongerechtvaardigde verrijking (artikel 6:212 BW) een vordering heeft op Consument. De Commissie heeft vastgesteld dat er sprake van een ongerechtvaardigde verrijking, nu voor de overboeking geen rechtsgrond bestaat en de gelden ter beschikking hebben gestaan aan Consument. Dat Consument beweerdelijk niet de beschikking heeft gekregen over dit bedrag, doet aan het vorenstaande niet af. Hiermee wil overigens niet zijn gezegd dat Consument de gehele schade dient te vergoeden. Artikel 6:212 BW verplicht tot schadevergoeding “voor zover dit redelijk is”. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat de maatschappelijke functie van banken een bijzondere zorgplicht meebrengt. Dit beginsel is onder meer neergelegd in artikel 2.1 van de Algemene Bankvoorwaarden. Die zorgplicht geldt in de ogen van de Commissie in versterkte mate jegens de ‘zwakkere’ personen in de samenleving, zoals minderjarigen. In 2010 kon een minderjarige tot € 1.000,- beschikken over het tegoed dat op zijn rekening stond. De Commissie acht een standaard beschikkingslimiet van €1.000,- voor een minderjarige onder de zestien jaar, (veel) te hoog. Indien de Bank er destijds voor had gekozen de beschikkingslimiet te beperken tot een bedrag van €250,-, zoals ook nu het geval is bij minderjarigen, zou Consument naar alle waarschijnlijkheid niet zijn geconfronteerd met een vordering van €3.250,-, maar eerder met een vordering van € 500,-, zijnde twee maal de thans geldende daglimiet. Gelet op hetgeen hiervoor met betrekking tot de zorgplicht is overwogen en omdat het hier geen standaard ‘geldezel-verhaal’ betreft, ziet de Commissie aanleiding af te wijken van hetgeen zij in eerdere uitspraken heeft geoordeeld. De Commissie bepaalt dat Consument uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking aan de Bank een bedrag verschuldigd is van in totaal € 500,- inclusief wettelijke rente over dat bedrag.

I. procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling op de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van de Bank d.d. 2 juni 2016;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 13 juni 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument hield in het verleden een Jongerenrekening aan bij de Bank. Op de overeenkomst zijn de ‘Voorwaarden en overige regelingen Voor particuliere rekeninghouders’ uit november 2009 van toepassing.
- 2.2 In de voorwaarden zijn veiligheidsvoorschriften opgenomen voor het gebruik van de betaalpas (hierna: bankpas) en de daarbij behorende pincode. Deze voorschriften staan in het hoofdstuk ‘Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards’ (hierna: de voorwaarden). Van belang zijn de volgende artikelen:

“6 Algemeen

6.1 In dit hoofdstuk geven wij aan welke maatregelen u in ieder geval moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken.

6.2 De maatregelen die u moet nemen zijn ook afhankelijk van de omstandigheden. Deze omstandigheden variëren en kunnen dus niet volledig in deze voorwaarden worden beschreven.

Van u wordt verwacht dat u alle denkbare maatregelen neemt om uw betaalkaart en pincode veilig te gebruiken en te bewaren, ook als de maatregelen niet in deze voorwaarden staan vermeld.

6.3 Als in het volgende artikel wordt gesproken over ‘anderen’ of ‘iemand anders’ dan worden daar naast onbekende personen ook partners, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers mee bedoeld.

7 Bewaren

7.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

–Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen uw betaalkaart niet kunnen zien.

–Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.

–Zorg dat anderen uw betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld uw portemonnee) niet kunnen zien als u ze niet gebruikt.

–Let goed op dat u uw betaalkaart niet verliest.

7.2 U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

(...)

Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode niet aan iemand anders zien. (...).”

- 2.3 In februari 2010, toen Consument 13 jaar oud was, is fraude gepleegd met haar bankpas. Hiervan heeft haar moeder (hierna: de moeder) op 29 februari 2010 aangifte gedaan. Het proces-verbaal van aangifte luidt als volgt:

“Rond december 2009 heb ik mijn oudste zoon (...) geboren op (...) te (...), toestemming gegeven om geld te laten storten op de jongeren rekening van mijn dochter (...). Mijn zoon heeft geldschulden en daardoor worden zijn financiën beheerd door De Bewindvoerder. De storten wekelijks een bedrag van 50 euro van rekeningnummer (...) naar mijn zoon op de bankrekening van mijn dochter. Mijn zoon kan wegens zijn schulden zelf geen bankrekening openen en daarom wordt er gebruik gemaakt van rekening van mijn dochter. Dit is een jongeren rekening bij de ING, met het rekeningnummer (...).

Op 5 februari 2010 omstreeks 14.00 uur heb ik de bankpas met bijbehorende pincode van de jongeren rekening van mijn dochter aan mijn zoon (...) gegeven, zodat hij, zijn wekelijkse geld van de rekening van mijn dochter kon halen. Ik zei tegen hem dat hij zijn geld moest pinnen en daarna de bankpas weer terug moest brengen naar mij. Ik hoorde dat hij zei dat hij zijn zaken zou gaan regelen en dat hij het pasje terug zou brengen.

Op 9 februari 2010 omstreeks 15.30 uur wilde ik zelf geld pinnen bij de ABN AMRO bank op het [plein]te [plaats]. Dit lukte echter niet. Ik kreeg de melding dat ik om veiligheidsredenen geen geld op kon nemen.

Vervolgens ben ik naar de ING bank gegaan in het centrum van [plaats] om te vragen hoe dit kon. Bij de ING bank sprak ik een medewerker die mij uitlegde dat de gezamenlijke rekening, die ik met mijn dochter [naam dochter] deel, was geblokkeerd wegens fraude. (...)

Diezelfde dag, op 9 februari 2010 omstreeks 16.00 uur belde ik naar het door de ING opgegeven telefoonnummer. Aan de telefoon sprak met (...) en legde haar de situatie uit.

Vervolgens heeft (...) mij uitgelegd dat er op 8 februari 2010 geld was gestort op de jongerenrekening van mijn dochter, en dat daar vervolgens meerdere bedragen van diezelfde rekening af was gehaald. Het gestorte bedrag was 1250 euro en was afkomstig van rekeningnummer (...) op naam van (...). De bedragen die van de rekening van mijn dochter waren opgenomen zijn op 8 februari 2010 gepind bij de ABN AMRO bank te [plaats 2] omstreeks te 19.38 uur. Dit bedrag was 1000 euro. Vervolgens is er op 8 februari 2010 omstreeks 19.42 uur het bedrag van 250 euro gepint.

Op 9 februari 2010 is er weer een bedrag op de rekening van mijn dochter gestort. Dit maal was het bedrag 2000 euro. En wederom kwam dit bedrag wat gestort was van rekeningnummer (...) op naam van (...). Vervolgens zijn er weer op verschillende momenten verschillende bedragen opgenomen van de rekening van mijn dochter.

Dit was op:

9 februari 2010 omstreeks 2.33 uur. Het bedrag was 250 euro,
9 februari 2010 omstreeks 2.33 uur. Het bedrag was 1000 euro,
9 februari 2010 omstreeks 4.31 uur. Het bedrag was 250 euro,
9 februari 2010 omstreeks 4.30 uur. Het bedrag was 500 euro.
Al deze bedragen zijn op verschillende plekken gepind.

Ik verdenk mijn zoon (...) van dit alles, omdat hij de laatste persoon is die beschikking had over de bankpas met bijbehorende pincode van mijn dochter. Bovendien heeft hij een uitgebreide geschiedenis met de politie en is net vrij uit de gevangenis.”

- 2.4 Blijkens het proces-verbaal van aangifte van 19 februari 2010 heeft de moeder de bankpas van Consument met de bijbehorende pincode op 5 februari 2010 aan haar zoon (verder te noemen: de broer) gegeven zodat hij het leefgeld van de rekening van Consument kon halen.
- 2.5 Uit de rekeningafschriften is gebleken dat op 8 en 9 februari 2010 diverse transacties hebben plaatsgevonden waarbij bedragen op de rekening zijn bijgeschreven en weer van de rekening zijn opgenomen. Onderstaande tabel geeft het aantal transacties weer.

datum	Bijgeschreven bedrag	Opgenomen bedrag	Tijdstip en plaats van de opname
08-02-2010	€ 1.250	€ 250,-	19:42 uur te [plaats 2]
		€ 1.000,-	19:38 uur te [plaats 2]
09-02-2010	€ 2.000	€ 250,-	02:33 uur te [plaats 2]
		€ 1.000,-	02:46 uur te [plaats 2]
		€ 250,-	04:30 uur te [plaats 3], [land]
		€ 500,-	04:31 uur te [plaats 3], [land]

- 2.6 De bijschrijvingen bleken frauduleus te zijn. Als gevolg van deze frauduleuze bijschrijvingen en de daaropvolgende opnames heeft de Bank de bankpas en de rekening van Consument geblokkeerd.
- 2.7 Op 7 april 2010 heeft de Bank Consument bericht dat zij een vordering ad €3.250,- op haar heeft omdat de Bank de gedupeerde rekeninghouder (hierna: de gedupeerde) schadeloos heeft gesteld. Consument heeft op 19 mei 2010 tegen die vordering bezwaar gemaakt omdat zij niet was betrokken bij de frauduleuze handelingen en dit bedrag nimmer bij haar terecht is gekomen.
- 2.8 Uiteindelijk is op 20 december 2010 een betalingsregeling getroffen waarbij is overeengekomen dat Consument €25,- per maand aan de Bank zal betalen.
- 2.9 Consument had ten tijde van voormelde gebeurtenissen de leeftijd van 14 jaren nog niet bereikt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van het bedrag dat reeds is voldaan en kwijtschelding van het bedrag dat zij nog aan de Bank dient te voldoen.
- 3.2 Zij voert hiertoe onder andere aan dat zij niets te maken heeft gehad met de gepleegde fraude en dat zij nooit de beschikking heeft gehad over het bedrag van €3.250,-. Daarnaast stelt zij dat de opnamelimit in het onderhavige geval is overschreden.

Verweer aangeslotene

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is het reeds (door de moeder van Consument) betaalde bedrag te restitueren en de rest kwijt te schelden. Voorop staat dat Consument contractspartij is bij de overeenkomst tussen haar en de Bank en dat zij ten tijde van de fraude jonger was dan 14 jaar.

De klachtplicht ex 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW)

- 4.2 De Bank beroept zich op artikel 6:89 BW en stelt dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd. Consument en haar moeder waren reeds in 2010 bekend met de fraude en de vordering die de Bank op haar c.q. hen heeft en zij had(den) daarover toen al kunnen en moeten klagen. Consument heeft hierover echter pas in 2014 geklaagd en heeft daarmee haar rechten verloren, aldus de Bank.

- 4.3 De Commissie oordeelt als volgt. Zoals is overwogen in HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden, waarbij van groot gewicht is of de Bank in haar belangen is geschaad. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt, in dit geval is het gebrek de vordering van de Bank op Consument, en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. De Commissie overweegt dat de Bank te algemeen heeft gesteld en niet heeft onderbouwd dat zij, te meer nu diverse stukken niet meer voor handen zijn, in haar bewijspositie is geschaad. Het voorgaande brengt mee dat het beroep op artikel 6:89 BW wordt afgewezen.

Wanprestatie ex artikel 6:74 BW

- 4.4 De Bank stelt zich onder meer op het standpunt dat Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst ex artikel 6:74 lid 1 BW. Daartoe voert zij aan dat Consument aansprakelijk is voor de door de Bank geleden schade, nu zij in strijd met overeengekomen contractuele verplichtingen de bankpas aan haar moeder heeft gegeven.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie slaagt het beroep op dit artikel niet. Weliswaar bepalen de voorwaarden dat men de pas niet mag afgeven aan een derde waaronder - op grond van artikel 6.3 van de voorwaarden- ook familie valt. Een redelijke lezing van dit artikel brengt evenwel naar het oordeel van de Commissie mee dat men van een minderjarig kind niet kan verwachten dat het weigert de pas aan haar moeder af te geven als deze dat vraagt en dat zij de moeder wijst op de voorwaarden en op de eventuele gevolgen van het niet naleven daarvan. Er is immers sprake van een relatie tussen een kind en een gezaghebbende ouder waarbij aannemelijk is dat het kind, als ondergeschikte, de ouder gehoorzaamt indien die hem verzoekt dan wel opdraagt de pas aan hem te geven. De Commissie overweegt dan ook dat in het onderhavige geval sprake is van een niet-toerekenbare tekortkoming.

Onrechtmatige daad ex artikel 6:162 BW

- 4.6 Verder stelt de Bank dat Consument op grond van een door haar gepleegde onrechtmatige daad aansprakelijk is voor de door haar geleden schade. Ter onderbouwing van haar stelling verwijst de Bank ook hier naar de geldende voorwaarden en naar artikel 7:524 juncto 7:525 BW. Zoals reeds door de Commissie in rechtsoverweging 4.5 is overwogen, kan aan Consument niet worden tegengeworpen dat zij de bankpas aan haar moeder heeft afgegeven. Gelet hierop faalt ook dit verweer van de Bank.

Onverschuldigde betaling ex 6:203 BW

- 4.7 Voorts stelt de Bank dat zij een vordering heeft op Consument uit hoofde van onverschuldigde betaling. Hiertoe is aangevoerd dat Consument zonder rechtsgrond een betaling heeft ontvangen van de gedupeerde. Voorop staat dat op grond van artikel 6:203 lid 1 BW degene die een ander zonder rechtsgrond een goed heeft gegeven, gerechtigd is dit van de ontvanger als onverschuldigd betaald terug te vorderen. Bij onverschuldigde betaling van een geldsom heeft de betaler jegens de ontvanger een vordering tot teruggave van een gelijk bedrag (art. 6:203 lid 2 BW).

Naar de Commissie begrijpt, meent de Bank dat het vorderingsrecht dat de gedupeerde uit hoofde van onverschuldigde betaling had op Consument, op de Bank is overgegaan nu zij deze schadeloos heeft gesteld voor de door haar geleden schade. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een onverschuldigde betaling aan de Bank in de zin van artikel 6:203 lid 1 BW. Immers, het ontbreekt in dit geval aan een rechtstreekse betaling van de Bank aan Consument. Enkel de gedupeerde kon Consument aanspreken op grond van onverschuldigde betaling, tenzij sprake zou zijn (geweest) van overdracht van de vordering van de gedupeerde aan de Bank. Nu de Bank niet heeft gesteld noch heeft aangetoond dat sprake is van een geldige overdracht van deze vordering, slaagt het beroep van de Bank op dit wetsartikel niet.

Ongerechtvaardigde verrijking ex 6:212 BW

- 4.8 Blijft over de stelling van de Bank dat zij op grond van ongerechtvaardigde verrijking een vordering heeft op Consument. Genoemd wetsartikel luidt als volgt: *“Hij die ongerechtvaardigd is verrijkt ten koste van een ander, is verplicht, voor zover dit redelijk is, diens schade te vergoeden tot het bedrag van zijn verrijking”*. De Commissie stelt vast dat door de bijschrijvingen op de betaalrekening van Consument het vermogen van Consument op 8 en 9 februari 2010 is verrijkt met een totaalbedrag van € 3.250,-. Daarnaast staat vast dat het bijgeschreven bedrag op dezelfde dagen door middel van diverse transacties met behulp van de betaalpas en pincode van Consument van haar betaalrekening is opgenomen. De Commissie constateert dat sprake is van een ‘verrijking’, dat wil zeggen een vermogensvermeerdering. Er is immers een bedrag ad € 3.250,- bijgeschreven op de bankrekening van Consument. Deze verrijking heeft plaatsgevonden ten koste van de gedupeerde rekeninghouder. Vervolgens heeft de Bank de gedupeerde schadeloos gesteld, ten gevolge waarvan de Bank is ‘verarmd’. Deze verarming is door Consument niet betwist. In de ogen van de Commissie bestaat er voldoende causaal verband tussen de verrijking van Consument en de verarming van de Bank. Zie ook: Geschillencommissie Kifid 2012/87 en 2012/219.
- 4.9 Blijft over de vraag of de ten koste van de Bank ingetreden verrijking van Consument ongerechtvaardigd is. De Commissie oordeelt dat hiervan sprake is, nu voor de verrijking geen rechtsgrond bestaat. Feit is dat het bedrag ter beschikking heeft gestaan van Consument. Dat zij beweert hierover niet de beschikking te hebben gekregen, is niet van belang.
- 4.10 Met het voorgaande wil overigens niet zijn gezegd dat Consument de gehele schade dient te vergoeden. Artikel 6:212 BW verplicht tot schadevergoeding “voor zover dit redelijk is”. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat de maatschappelijke functie van banken een bijzondere zorgplicht meebrengt. Dit beginsel is onder meer neergelegd in artikel 2.1 van de Algemene Bankvoorwaarden. Die zorgplicht geldt in de ogen van de Commissie in versterkte mate jegens de ‘zwakkere’ personen in de samenleving, zoals minderjarigen. In 2010 kon een minderjarige tot € 1.000,- beschikken over het tegoed dat op zijn rekening stond. De Commissie acht een standaard beschikkingslimiet van € 1.000,- voor een minderjarige onder de zestien jaar, (veel) te hoog.

Indien de Bank er destijds voor had gekozen de beschikkingslimiet te beperken tot een bedrag van €250,-, zoals ook nu het geval is bij minderjarigen, zou Consument naar alle waarschijnlijkheid niet zijn geconfronteerd met een vordering van €3.250,-, maar eerder met een vordering van € 500,-, zijnde twee maal de thans geldende daglimiet. Gelet op hetgeen hiervoor met betrekking tot de zorgplicht is overwogen en omdat het hier geen standaard 'geldezel-verhaal' betreft, ziet de Commissie aanleiding af te wijken van hetgeen zij in eerdere uitspraken heeft geoordeeld. De Commissie bepaalt dat Consument uit hoofde van ongerechtvaardigde verrijking aan de Bank een bedrag verschuldigd is van in totaal € 500,- inclusief wettelijke rente over dat bedrag.

Immateriële schadevergoeding

4.11 Deze vordering wordt door de Commissie afgewezen. In het onderhavige geval is geen sprake van een fout zijdens de Bank, zodat geen recht bestaat op vergoeding van schade (in welke vorm dan ook).

Op grond van al het bovenstaande is het volgende beslist.

5. Beslissing

De Bank dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument, dan wel haar wettelijk vertegenwoordiger, te restitueren hetgeen zij aan hoofdsom en rente meer van Consument en/of haar wettelijk vertegenwoordiger heeft ontvangen dan € 500,- met rente.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.