

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 207-549
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. drs. R. Knopper en mr. W.F.C. Baars, leden
en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 mei 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Marion van Bronkhorst Financieel Advies B.V., gevestigd te Winterswijk,
verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 15 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben in 2014 hun hypothecaire geldlening bestaande uit een aflossingsvrij deel en een bankspaardeel, op advies van de Adviseur, overgesloten naar een hypothecaire geldlening met twee annuïtaire delen en een aflossingsvrij deel. Consumenten hebben zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklagd over het advies van de Adviseur en stellen dat de Adviseur geen passend advies heeft verstrekt. Adviseur heeft namelijk niet geadviseerd over andere (goedkopere) hypotheekvormen en geen deugdelijke berekeningen heeft gemaakt. De Geschillencommissie oordeelt dat de Adviseur voldoende tegemoet is gekomen aan de wensen van Consumenten en dat het advies passend was. Daarbij wordt opgemerkt dat een passend advies niet per definitie leidt tot de goedkoopst mogelijke hypotheekconstructie.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consumenten;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Adviseur;
- de ter zitting door Consumenten overgelegde pleitnota;
- de ter zitting door Adviseur overgelegde pleitnota.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2011 bij SNS Bank een hypothecaire geldlening met nummer [..nummer..] afgesloten. In de overeenkomst van geldlening staat onder meer het volgende:

“Overzicht

Het totaalbedrag van de geldlening bedraagt € 156.000,00 en wordt als volgt verstrekt

- 1 SNS Spaarrekening Hypotheek met een hoofdsom van € 26.000,00.
- 2 SNS Aflossingsvrije Hypotheek met een hoofdsom van € 130.000,00

Ad. 1 SNS Spaarrekening Hypotheek van € 26.000,00

1. Rente

- a. Over de SNS Spaarrekening Hypotheek ad. € 26.000,00 is over de eerste rentevaste periode een rente van 4,55% per jaar verschuldigd
(...)
- b. De rentevasteperiode is 10 jaar.

2. Looptijd en wijze van aflossen SNS Spaarrekening Hypotheek;

- a. De SNS Spaarrekening Hypotheek heeft een looptijd van 30 jaar.
- b. Aflossing van de SNS Spaarrekening Hypotheek zal plaatsvinden uit de opgebouwde waarde op de Spaarrekening Eigen Woning.
(...)

Budget Optie boete bij verkoop woning

Indien meer dan tien procent (10%) van de oorspronkelijke hoofdsom(men) wordt afgelost, wordt over het bedrag dat meer wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan 3% boete in rekening gebracht in de volgende situaties:

1. Er wordt meer dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom afgelost omdat de woning wordt verkocht terwijl de rentevaste periode nog niet is verstreken.
(...)

Ad. 2 SNS Aflossingsvrije Hypotheek van € 130.000,00

1. Rente

- a. Over de SNS Aflossingsvrije Hypotheek ad. € 130.000,00 is over de eerste rentevaste periode een rente van 4,55% per jaar verschuldigd
(...)
- b. De rentevasteperiode is 10 jaar.

c. Looptijd en wijze van aflossen SNS Aflossingsvrije Hypotheek;

- a. De SNS Aflossingsvrije Hypotheek heeft een looptijd van 30 jaar.”

2.2 Consumenten hebben zich in 2014 voor advies en bemiddeling ten behoeve van het sluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een nieuwbouwwoning tot Adviseur gewend. Hiervoor hadden Consumenten een financieringsbehoefte van ongeveer € 200.000,-.

2.3 Adviseur heeft tijdens een gesprek de wensen en doelen van Consumenten geïnventariseerd. Op basis daarvan heeft Adviseur een zogenoemd Financieel Advies Rapport opgesteld. In het door Consumenten op 7 januari 2015 ondertekende Financieel Advies Rapport van 29 december 2014 staat onder meer het volgende:

“Uw risicoprofiel is: Niet bekend

(...)

Naar aanleiding van ons Inventarisatiegesprek met betrekking tot het aangaan van een hypothecaire geldlening voor aankoop, zijn de volgende specifieke wensen en doelstelling naar voren gekomen, in volgorde van belangrijkheid;

- Maximaal gewenste maandlast van € 750,- bruto.
 - U heeft aangegeven gedeeltelijk te willen aflossen.
 - De gewenste aflossing dient met zekerheid plaats vinden.
 - U wilt gebruik maken van de fiscale renteaftrek.
 - U wenst gebruik te maken van Nationale Hypotheek Garantie.
 - U wenst zekerheid van stabiele maandlast gedurende minimaal 10 jaar.
- (...)

Hypotheekdelen:

Hoofdsom/Finlet	Omschrijving	Gegevens
€ 130.000,00	Vorm: Aflossingsvrije hypotheek Aanbieder: SNS Bank Product: SNS Budget Hypotheek-Budget Aflossingsvrije Hypotheek	Status: Nieuw Naam: Omschrijving: Aflossingsvrije hypotheek SNS Bank Hypotheekverstrekker: SNS Bank Product: Ingangsdatum: 1-2-2015 Duur: Levenslang Jaarlijks rentepercentage: 3,05% Soort rente: Vast Einddatum rentevast periode: 1-2-2025 Rente type: SNS Rentevast Rentebedenktijd: Geen
€ 70.000,00	Vorm: Annuïteitenhypotheek Aanbieder: SNS Bank Product: SNS Budget Hypotheek-Budget Annuïteitenhypotheek	Status: Nieuw Naam: Omschrijving: Annuïteitenhypotheek Hypotheekverstrekker: SNS Bank Product: Ingangsdatum: 1-2-2015 Einddatum: 1-2-2045 Jaarlijks rentepercentage: 2,95% Soort rente: Vast Einddatum rentevast periode: 1-2-2045 Rente type: SNS Rentevast Rentebedenktijd: Geen

Motivatie voor Financieringsconstructie

Wij adviseren de volgende vorm van vermogensopbouw:

- U heeft aangegeven gedeeltelijk te willen aflossen.
- De gewenste aflossing dient met zekerheid plaats te vinden.
- U wilt optimaal gebruik maken van de fiscale renteaftrek.

Eigenwoningschuld

De wetgever heeft bepaald dat alleen rente over leningen welke zijn aangegaan ter verwerving en/of verbetering van de eigen woning, de zogenaamde Eigen Woning Schuld, aftrekbaar zijn. Dit geldt echter voor een maximale periode van 30 jaar! Na deze periode vervalt de renteaftrek waardoor de bruto maandlast tevens de netto maandlast wordt.

Sinds 1 januari 2013 is de hypotheekrente alleen aftrekbaar voor nieuwe leningen met ten minste een annuïtair aflossingsschema van 30 jaar.

Annuïteiten Hypotheek

Ik adviseer u een annuïteiten hypotheek voor een bedrag van totaal € 74.850, -, omdat er naast het rentecomponent maandelijks ook daadwerkelijk op de hypothecaire geldlening wordt afgelost. Daarmee neemt de hypotheekschuld maandelijks af. De bruto maandlasten blijven gedurende de rentevaste periode gelijk. Het aflossingsbestanddeel is in het begin zeer laag, maar neemt toe, naarmate de looptijd van de lening verstrijkt. Voor het rentebestanddeel geldt juist het omgekeerde. Met het aflossen van de lening, daalt uw belastingvoordeel waardoor uw nettomaandlasten zullen toenemen.

Aflossingsvrije Hypotheek

Ik adviseer u een aflossingsvrije hypotheek, omdat u lagere maandlasten nu belangrijker vindt dan de zekerheid van aflossen op langere termijn en wenst geen verhoging van uw maandlasten buiten het rentecomponent dat u hiervoor verschuldigd bent. Omwille van de door u gewenste maandlast adviseer ik u een aflossingsvrij deel van € 124.750, -, waarbij geen verplichte aflossing bestaat. Dit bedrag komt voort uit uw bestaande hypotheek en bedraagt de helft van de waarde van de nieuwe woning. Voor dit deel is het toegestaan dat het aflossingsvrij blijft terwijl de rente ook aftrekbaar blijft. Een uiteindelijke aflossing zal dan ook in dat geval bij verkoop van de woning worden voldaan. Ik wil u erop wijzen dat bij een lagere verkoopopbrengst dan het saldo van de hypotheekschuld er een restschuld overblijft. Een aflossingsvrij deel zorgt voor een lagere maandlast nu, maar is echter niet de goedkoopste hypotheekvorm. Er resteert op de einddatum namelijk een restschuld welke ineens dient te worden afgelost (behoudens de mogelijkheid van verlenging).

Waarom is gekozen voor die betreffende geldverstrekker/verzekeraar?

Rekening houdend met uw wensen en doelstellingen heb ik een selectie gemaakt van meerdere aanbieders binnen ons assortiment en dit afgezet tegen de geboden leningvoorwaarden. U heeft op dit moment uw hypotheek bij de SNS Bank. Dit is u altijd goed bevallen. De rentes van de SNS Bank zijn sterk concurrerend en ook het feit dat u rechtstreeks met een adviseur van de geldverstrekker kunt spreken vindt u prettig. Op basis van deze selectie adviseer ik u een hypotheek van SNS Bank, omdat dit voldoet aan uw wensen. Op basis van deze selectie adviseer ik u een verzekering van Reaal, omdat de benodigde Overlijden Risico Verzekering bij deze verzekeraar de laagste premie heeft.

Waarom is voor die rentevaste termijn gekozen?

U heeft aangegeven graag stabiele maandlast te willen voor een langere periode waarbij u 10 jaar overzichtelijk vindt, omdat u dan voor de komende 10 Jaar zekerheid heeft van uw maandlasten. Daarnaast vindt u het verschil tussen de 10 jaar rente en de langere periodes te groot. Daarom adviseer ik u de rente voor een periode van 10 jaar vast te zetten. Na deze 10 jaar zal de rentevaste periode opnieuw moeten worden vastgesteld. Dit kan als consequentie hebben dat de maandlasten zullen wijzigen.

Welke bestaande hypotheekproducten maken deel uit van het advies?

In deze paragraaf geven we u een toelichting over hoe bestaande hypotheekproducten zijn verwerkt in het advies. Voor een specificatie van de bestaande producten verwijzen we naar het hiervoor getoonde woningwens hoofdstuk.

- Er zijn geen bestaande hypotheekproducten, behorend tot de woningwens, in het advies betrokken.”

- 2.4 Op 5 december 2014 heeft SNS Bank een hypotheekofferte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van in totaal € 199.600,-. De lening is opgebouwd uit de volgende delen: leningdeel 1: € 124.750,- SNS Aflossingsvrije Hypotheek, leningdeel 2: € 31.250,- SNS Annuïteitenhypotheek en leningdeel 3: € 43.600,- SNS Annuïteitenhypotheek. In de offerte staat dat Consumenten 0,45% korting op de rente ontvangen en dat de bruto hypothecaire maandlast € 630,63 bedraagt. Consumenten hebben de offerte voor akkoord getekend.
- 2.5 De bankspaarrekening is beëindigd. Het saldo bedroeg ongeveer € 1.500,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het handelen van Adviseur.

Het gaat om volgende schadeposten:

- (i) de schade als gevolg van het niet passende advies ten bedrage van € 69.044,-;
- (ii) de ten onrechte betaalde advies- en bemiddelingskosten van € 2.445,-; en
- (iii) de gemaakte kosten in verband met de procedure ten bedrage van € 1.058,75.

Een en ander te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 15 april 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Adviseur heeft geen passend advies verstrekt. Adviseur heeft geadviseerd over te sluiten naar een annuïteitenhypotheek zonder deugdelijk te adviseren over andere hypotheekvormen, terwijl die vormen aantoonbaar goedkoper zijn, en zonder deugdelijke berekeningen te maken waaruit het vorenstaande inzichtelijk wordt. Bovendien zijn Consumenten niet althans onvoldoende, gewezen en geadviseerd over de mogelijkheid om de ‘oude’ hypotheek in stand te laten. Hierbij diende de Adviseur rekening te houden met al dan niet fiscale mogelijkheden tot optimalisatie. Dit leidt tot overtreding van artikel 4:23 juncto 4:24a Wet financieel toezicht (Wft).

Gelet op deze feiten heeft Adviseur zijn zorgplicht jegens Consumenten geschonden, als bedoeld in artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW). Aanvullend hebben Consumenten aangevoerd dat deze handelwijze een onrechtmatige daad oplevert, in strijd is met de redelijkheid en billijkheid en een oneerlijke handelspraktijk oplevert.

- Consumenten waren het voordeligst uit geweest als zij de bankspaarrekening fiscaal geruisloos meegenomen hadden en de aflossingsvrije hypotheek zouden aflossen door middel van doelsparen in box 3 binnen de fiscale looptijd van de hypothecaire geldlening.
- Er is geen vergelijking aanwezig tussen verschillende aflossingsscenario's om de hypothecaire geldlening af te lossen. Uitsluitend de aflossing op basis van annuïteiten is aangedragen dan wel voorgehouden. Hierdoor hebben Consumenten geen weloverwogen keuze in de manier van aflossen kunnen maken. Er is geen motivering aanwezig voor de verlenging van de looptijd van de hypothecaire geldlening met 4 jaar. Ook ontbreekt de motivering voor de afkoop van de bankspaarrekening.

Verweer Adviseur

3.2 Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consumenten geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht. De adviseur dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375.
- 4.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij Consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van Consumenten.
- 4.4 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Kifid, 2012-343 en 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.5 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van een adviseur voorts in, dat hij moet onderzoeken of dat oversluiten in het belang van Consumenten is (Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693).

Daarbij kunnen tal van omstandigheden meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten, per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen (zie Geschillencommissie Kifid, 2017-365, 2017-419 en 2017-471).

- 4.6 Dit zou anders kunnen zijn, indien Consumenten nadrukkelijk hebben aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie hun wens was (zie ook Rechtbank Midden-Nederland 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). Echter, in de regel zal er niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is. Daarnaast is zeer wel denkbaar dat een advies dat volledig aan de wens van de allerlaagste maandlasten voldoet, toch niet passend is. Immers, indien lage maandlasten kunnen worden bereikt door een risicovolle hypotheekconstructie af te sluiten, is het zeer wel mogelijk, dat die risicovolle constructie met het oog op bijvoorbeeld de leeftijd, doelstellingen en risicobereidheid van een consument juist in het geheel niet passend is.
- 4.7 Wat betreft onderhavige casus overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat de drijfveer van Consumenten zich tot Adviseur te wenden het financieren van een nieuwbouwwoning was met lage maandlasten en een financiering waarop bovendien gedeeltelijk werd afgelost. Tevens staat vast, dat Adviseur vervolgens tijdens een gesprek de wensen van Consumenten heeft geïnventariseerd. Hierin is ter sprake gekomen, dat Consumenten niet tevreden waren over het bankspaarproduct en het spaarsaldo wilden aanwenden voor de nieuwe woning. Daarnaast zouden Consumenten graag in aanmerking komen voor Nationale Hypotheek Garantie. Met in achtneming van het voorgaande heeft Adviseur een voorstel gedaan voor een nieuwe hypothecaire geldlening. De vraag die voor ligt ter beoordeling is, of er alternatieve financieringen waren die hij Consumenten had moeten aanbieden.
- 4.8 De Commissie is van oordeel dat Adviseur voldoende aan de wensen van Consumenten tegemoet is gekomen als uiteengezet in het Financieel Advies Rapport. Gelet op de datum van het adviesgesprek, het door Consumenten ondertekende Financieel Advies Rapport en de datum van de offerte gaat de Commissie ervan uit, dat Consumenten op de hoogte waren van de uitgangspunten van de nieuwe hypothecaire geldlening als opgenomen in het Financieel Advies Rapport. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een offerte, die met hen is besproken.
- 4.9 Op basis van de uitgangspunten die zijn opgenomen in het Financieel Advies Rapport en die in de stukken zijn beschreven en ter zitting zijn besproken, komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden, dat het advies van Adviseur niet passend was, dat sprake is van enige zorgplichtschending of dat Adviseur zich op andere wijze niet heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verlangd. Evenmin heeft het handelen van Adviseur op enigerlei wijze tot schade voor Consumenten geleid. De Commissie licht dit hieronder toe.
- 4.10 Allereerst zou het meest verstrekkende verwijt van Consumenten, namelijk de omstandigheid dat door Adviseur geen alternatieve constructies of scenario's aan hen zijn voorgelegd, mogelijkerwijs tot het oordeel kunnen leiden dat de dienstverlening van Adviseur niet op alle fronten naar volledigheid is uitgevoerd. Echter, diezelfde omstandigheid leidt zonder nadere onderbouwing niet tot de conclusie dat het uiteindelijke advies niet passend zou zijn geweest, noch dat Consumenten, ook indien ervan uit zou worden gegaan,

dat zij van alle goedkopere alternatieven op de hoogte zouden zijn geweest, dan voor het goedkoopste alternatief zouden hebben gekozen.

- 4.11 Voorts is gebleken noch aannemelijk geworden, dat het door Consumenten gestelde alternatief overeen zou komen met hun wensen, doelstellingen en risicobereidheid, noch dat dat alternatief op welke andere grond dan ook überhaupt passend zou zijn geweest. De enige onderbouwing voor deze stelling wordt gegeven door erop te wijzen dat, dat alternatief over de gehele looptijd bezien lagere lasten zou hebben opgeleverd. Ten eerste is het maar de vraag of die stelling waar is. De in dat voorstel genoemde maandlasten en de uiteindelijk beoogde aflossing zijn immers gebaseerd op fictieve voorbeeldrendementen. Daarnaast, ook al zou deze stelling feitelijk juist zijn, is de enkele omstandigheid van lage maandlasten, zoals hierboven overwogen, onvoldoende. In het geboden alternatief is geen enkele garantie aanwezig dat enige vorm van aflossing aan het einde van de looptijd wordt bereikt en evenmin is aannemelijk gemaakt dat een dergelijke constructie zou passen bij de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consumenten. Gelet op de algemeen bekende risico's van beleggen en de tegenvallende rente op de bankspaarhypotheek die Consumenten op dat moment hadden, is het ten slotte evenmin aannemelijk geworden dat Consumenten – mede gelet op het feit dat Consument ter zitting heeft aangegeven dat de hypothecaire geldlening voldoet aan zijn wensen - voor een dergelijke constructie zouden hebben gekozen als zij daarover volledig zouden zijn geïnformeerd.
- 4.12 Ten aanzien van de overige gemaakte verwijten oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie volgt niet de stelling van Consumenten, dat hun situatie en wensen niet goed zouden zijn geïnventariseerd. Het adviesrapport maakt melding van de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consumenten. Op basis van het rapport is het advies bovendien voldoende reproduceerbaar. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur kan niet worden verlangd dat ieder gesprek woordelijk wordt vastgelegd en woordelijk kan worden gereproduceerd. Er is een schriftelijk advies verstrekt en de Commissie heeft, ook op basis van hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, geen aanleiding te twijfelen aan de inhoud daarvan. Evenmin is vast komen te staan, dat Adviseur onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat de financiële gevolgen voor Consumenten zouden worden. Er zijn berekeningen gemaakt, de maandlasten zijn inzichtelijk gemaakt en ook de overige gevolgen staan duidelijk beschreven.
- 4.13 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is vast komen te staan, dat Adviseur op enige wijze tekort is geschoten in de nakoming van enige verbintenis jegens Consumenten. Evenmin is er sprake van onrechtmatig handelen dat tot schade aan de zijde van Consumenten heeft geleid. De vorderingen worden om die reden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.
B.F. Keulen, voorzitter

M.C.Y. van de Griendt, secretaris

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.