

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-626
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. S. Riemens, leden
en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 25 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Opslagwijzigingsbeding bij Euribor gerelateerde geldlening. Consument klaagt erover dat de Bank eenzijdig de aan hem in rekening gebrachte opslag op het Euribortarief heeft verhoogd. De Commissie oordeelt dat in het onderhavige opslagwijzigingsbeding en in de overige leningdocumentatie niet is duidelijk gemaakt onder welke omstandigheden, volgens welke mechanismen en in welke mate de opslag kan worden gewijzigd. Consument is naar het oordeel van de Commissie derhalve niet op voorhand in staat gesteld om op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die het beding voor hem meebrengt te voorzien. De Commissie concludeert dat het beding in kwestie onredelijk bezwarend is en moet worden vernietigd.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft per 1 april 2011 een Euroflexlening aan Consument en zijn partner verstrekt. De door Consument en zijn partner ondertekende offerte van 30 maart 2011 vermeldt voor zover relevant:

“In deze offerte doen wij u een voorstel van EUR 135.000,00 bestaande uit:

Euroflexlening van EUR 135.000,00

(...)

Euroflexlening

Kredietgever: [de Bank]

- (...)
- Doel:** *Aankoop aandelen [de werkgever van Consument]*
- Hoofdsom:** *EUR 135.000,00*
- Looptijd:** *100 maanden, vanaf 1 april 2011.*
- Opname:** *Kan naar keuze in één keer of in gedeelten op de 1^e dag van een rentevastperiode worden opgenomen. Uiteraard betaalt u alleen rente over het opgenomen bedrag. (...)*
- Debetrente:** *2,75% per jaar boven het drie maands EURIBOR-tarief geldend op de 1^e dag van de rentevastperiode (thans 1,219%.) Per maand achteraf te voldoen, voor het eerst op 1 mei 2011.*
- Rente** *3 maanden, ingaande op de eerste opnamedatum. Na afloop vangt telkens automatisch een nieuwe rentevastperiode van 3 maanden aan.*
- Tariefafpraak** *De opslag op het EURIBOR-tarief wordt éénmaal per jaar door de kredietgever herzien. Indien de opslag wijzigt, wordt u daarover (ongeveer 2 weken van tevoren) ingelicht. Indien de Kredietnemer niet uiterlijk op de laatste dag van de rentevastperiode op het voorstel heeft gereageerd, wordt de Kredietnemer geacht akkoord te zijn gegaan met de aangeboden nieuwe opslag. Het EURIBOR-tarief wordt gepubliceerd in de landelijke dagbladen.”*
- (...)
- Vervroegde aflossing** *Onbeperkt mogelijk op het einde van de rentevastperiode onder betaling van EUR 125,00 per vervroegde aflossing. Voor een correcte verwerking van dit bedrag, verzoeken wij u dit 5 dagen voor de gewenste vervroegde aflossingsdatum door te geven.*
- (...)

2.2 De Bank heeft de opslag op het drie maands EURIBOR-tarief per 11 april 2014 verhoogd van 2,75% naar 3,50 % per jaar.

2.3 Op 20 maart 2015 heeft de Bank aan Consument het volgende bericht:
“U heeft bij [de Bank] een Euroflexlening met rekeningnummer (...). De huidige debetrente op deze Euroflexlening bestaat uit een opslag van 3,5000 % per jaar plus het 3-maands EURIBOR-tarief.

Waarom kan de debetrente wijzigen?

Met u is afgesproken dat de opslag op het EURIBOR-tarief, eenmaal per jaar door [de Bank] kan worden herzien. Ieder jaar ontvangt u van ons bericht van ons over de nieuwe opslag. De nieuwe opslag houdt rekening met een eventueel gewijzigd risicoprofiel en met de omstandigheden op de geldmarkt. Voor u betekent dit dat de opslag wordt verhoogd. Het te betalen bedrag aan debetrente wijzigt hierdoor.

Nieuwe opslag

Vanaf 11 april 2015 tot 11 april 2016 geldt de nieuwe opslag van 4,8500 % per jaar boven het 3-maands EURIBOR-tarief. De overige voorwaarden van uw Euroflexlening blijven ongewijzigd.

Debetrentevoet

De debetrentevoet is 4,9638 % op jaarbasis. Dit is de verschuldigde variabele rente, uitgedrukt in een percentage op jaarbasis. Bij bepaling hiervan wordt niet alleen rekening gehouden met het rentepercentage, maar ook met de frequentie van rentebetaling en het aantal te berekenen dagen per maandjaar.”

- 2.4 Consument heeft op 25 maart 2015 aan de Bank bericht niet akkoord te gaan met de verhoging van de opslag, zoals vermeld in de brief van 20 maart 2015.
- 2.5 Op 1 augustus 2015 heeft Consument een bedrag van € 17.500,- afgelost, waardoor de kredietssom € 85.000,- werd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de te veel door hem betaalde opslag vanaf 11 april 2015 tot op heden, door Consument begroot op € 1.785,- per jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De lening is een privé-krediet waarmee Consument een minderheidsbelang in een onderneming heeft gekocht. Van een zakelijk krediet is geen sprake. Bij aanvang van de lening gold een renteopslag van 2,75% op het driemaands EURIBOR-tarief. De Bank brengt een rente opslag van 4,85% op het drie maands EURIBOR-tarief in rekening. Door aflossingen (conform het aflosschema) en een hoger inkomen van Consument en zijn partner is het risico van de Bank alleen maar lager geworden. De Bank dient Consument het opslagverschil van 2,10% over de kredietssom van € 85.000,- (€ 1.785,-per jaar) te vergoeden.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Allereerst stelt de Bank dat Consument niet ontvankelijk is omdat de aan Consument verstrekte lening een zakelijk krediet betreft. Hij heeft het krediet immers gebruikt voor de aankoop van een aandelenbelang van 1% in de onderneming van zijn werkgever.
- 3.4 De Bank voert als inhoudelijk verweer het volgende aan. De variabele debetrente is opgebouwd uit het drie maands EURIBOR-tarief en een opslag. Zij is op grond van de offerte gerechtigd de variabele opslag op het EURIBOR-tarief jaarlijks aan te passen, ongeacht of deze aanpassing het gevolg is van een wijziging in het risicoprofiel dan wel de omstandigheden op de financiële markten. Bij iedere opslagherziening heeft Consument de keuze de herziening niet te accepteren en de lening kosteloos te beëindigen. De bepalingen onder “tariefafpraak” van de offerte hebben betrekking op de prijs van het krediet en zijn daarmee kernbedingen.

Het beding heeft onderdeel uitgemaakt van de onderhandelingen tussen partijen. Verder hanteert de Bank voor soortgelijke klanten een soortgelijke dekking. Daarbij is van belang dat het risicoprofiel van Consument per november 2014 in twee stappen is verhoogd.

Dit vormde voor de Bank aanleiding per april 2015 een verhoging van de opslag door te voeren. De Bank heeft toegelicht uit welke componenten de opslag is opgebouwd, te weten winst, operationele kosten, kapitaalkosten, risicokosten en fundingkosten. De lening betreft een maatwerklening en laat zich om die reden moeilijk vergelijken met andere leningen en hun tarieven.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid:

4.1 De Commissie zal allereerst het door de Bank opgeworpen formele verweer behandelen, namelijk dat Consument door de Commissie niet ontvankelijk dient te worden verklaard in zijn klacht daar hij niet kan worden aangemerkt als Consument in de zin van artikel I van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, geldig tot 1 april 2017 (hierna: het Reglement).

4.2 Bij de beoordeling van het formele verweer van de Bank stelt de Commissie voorop dat zij uitsluitend kan oordelen over geschillen tussen consumenten en financiële ondernemingen die bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zijn aangesloten. Het begrip 'Consument' wordt in artikel I van voornoemde reglementen als volgt gedefinieerd:

De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.

b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.

c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering.

d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.

Geen consument is onder meer de kredietnemer van een zakelijk krediet, ook niet als verhaal wordt gezocht op diens privévermogen.'

- 4.3 De Commissie acht de particuliere aspecten van de klacht dusdanig dat zij de klacht kan behandelen. Consument heeft voldoende gesteld dat het krediet niet is aangegaan voor zakelijke doeleinden. De financiering is door Consument aangegaan voor de aankoop van aandelen van zijn werkgever, te weten: [..werkgever..].
Dit aandelenpakket betreft een minderheidsbelang dat belastingtechnisch valt in box 3 van de Wet Inkomstenbelasting 2001. Box 3 van de Wet Inkomstenbelasting 2001 ziet op spaargeld en beleggingen in de particuliere sfeer. Het aangaan van een lening ter aankoop van aandelen als belegging maakt niet dat de lening in de zakelijke sfeer is aangegaan. Dat de Euroflexlening naar de Bank stelt een krediet is bestemd voor zakelijke doeleinden maakt dit niet anders. Op grond van het voorgaande acht de Commissie Consument ontvankelijk in zijn klacht.
- Opslagwijzigingsbeding:
- 4.4 Ter beoordeling ligt voorts de vraag voor of de Bank gerechtigd was de in 2011 initieel overeengekomen opslag van 2,75% op het toepasselijke EURIBOR-tarief te wijzigen door deze te verhogen in de opvolgende jaren. De bepaling waaraan de Bank de bevoegdheid tot wijziging van de opslag stelt te ontlenen is opgenomen in de offerte van de geldlening. Daarin is bepaald dat de opslag éénmaal per jaar door de Bank kan worden herzien. Indien de opslag wijzigt wordt (ongeveer twee weken tevoren) Consument hierover ingelicht. Daarnaast wijst de Bank op de toepasselijke Algemene bepalingen van Kredietverlening. In artikel 15 van deze algemene bepalingen is opgenomen dat de Bank de tarieven mag verhogen indien bijzondere omstandigheden daar toe aanleiding geven.
- 4.5 Het is vaste Europese rechtspraak dat de nationale rechter ambtshalve het oneerlijke karakter toetst van bedingen die vallen binnen de reikwijdte van de Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 (hierna: de Richtlijn). Alleen bedingen waarover tussen partijen niet afzonderlijk is onderhandeld vallen onder deze richtlijn. De beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen heeft geen betrekking op bedingen die de kern van de wederzijds te leveren prestaties bevatten, zoals de te betalen prijs voor de te leveren prestatie, voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. De omstandigheid dat een beding is opgenomen in de offerte of in de overeenkomst zelf kan van belang zijn bij de beantwoording van de vraag of het beding een kernbeding betreft, maar deze omstandigheid is niet doorslaggevend.
- 4.6 De Bank heeft gesteld dat de ‘Tariefafpraak’ zoals opgenomen in de offerte een kernbeding is en geen standaard beding omdat de ‘Tariefafpraak’ onmiskenbaar betrekking heeft op de prijs van het krediet en dat deze ‘Tariefafpraak’ in de kredietofferte staat en niet in de algemene voorwaarden.
Voorts stelt de Bank dat de afspraken vervat in de kredietofferte onderwerp waren van onderhandelingen tussen partijen.

De Commissie is van oordeel dat het beding in kwestie niet kan worden aangemerkt als een kernbeding. Het beding regelt immers niet de prijs zelf, maar ziet slechts op de bevoegdheid van de Bank om een onderdeel van de vooraf vastgestelde prijs (het opslagpercentage) te wijzigen. Het beding is niet van zo'n wezenlijke betekenis dat de overeenkomst zonder dit beding niet tot stand zou zijn gekomen of dat zonder dit beding geen sprake zou zijn wilsovereenstemming omtrent het wezen van de overeenkomst. Vergelijk GC 2017-364. De conclusie is derhalve dat het onderhavige beding moet worden aangemerkt als een standaardbeding zoals bedoeld in de Richtlijn. Ingevolge artikel 3 van de Richtlijn rust op de verkoper (de Bank) de stelplicht en de bewijslast dat het standaardbeding het voorwerp is geweest van afzonderlijke onderhandeling. De Bank heeft haar stelling ter zake onvoldoende onderbouwd, althans niet aannemelijk gemaakt, zodat de Commissie ervan uitgaat dat partijen niet over het onderhavige beding afzonderlijk hebben onderhandeld. De conclusie is dat het beding in kwestie valt onder de reikwijdte van de Richtlijn en dat de Commissie het oneerlijke karakter van het beding ambtshalve moet toetsen.

4.7 Prijswijzigingsbedingen komen voor op de zwarte lijst van artikel 6:236 sub i BW. Van de bedingen op de genoemde lijsten kan enkel het beding als bedoeld in artikel 6:236 sub i BW op de onderhavige casus van toepassing zijn. In samenhang met de aanhef van artikel 6:236 BW wordt bepaald dat een beding als onredelijk bezwarend kan worden aangemerkt indien het de gebruiker de bevoegdheid geeft tot een prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de wederpartij in dat geval bevoegd is de overeenkomst te ontbinden. Het beding in de onderhavige klacht geeft de Bank niet de bevoegdheid om binnen drie maanden na totstandkoming van de overeenkomst de opslag te wijzigen. De Commissie acht het beding om die reden niet onredelijk bezwarend op grond van dit artikel. Nu het beding niet valt onder de bedingen die vermeld zijn op de lijsten van de artikelen 6:236 en 6:237 BW zal de Commissie het beding toetsen aan de open norm van artikel 6:233 BW. Deze bepaling dient richtlijnconform te worden uitgelegd.

4.8 Artikel 3 lid I van de Richtlijn luidt:

Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

Artikel 4 lid 1 van de Richtlijn luidt:

Onverminderd artikel 7 worden voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding van een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, almede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten in aanmerking genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

Artikel 5 van de Richtlijn luidt:

In het geval van overeenkomsten waarvan alle of bepaalde aan de consument voorgestelde bedingen schriftelijk zijn opgesteld, moeten deze bedingen steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze uitleggingsregel is niet van toepassing in het kader van de in artikel 7, lid 2, bedoelde procedures.

In het kader van de Richtlijn is voorts relevant of het beding is opgenomen in de Bijlage bij de Richtlijn. Blijkens artikel 3 lid 3 van de Richtlijn bevat de bijlage een indicatieve en niet uitputtende lijst. Of een beding daadwerkelijk oneerlijk is, blijft afhankelijk van de in de Richtlijn gestelde eisen van goede trouw, evenwicht en transparantie. Zie: HvJ EU 26 april 2012, C-472/10 (*Invitel*). In artikel 1 onder j. van de Bijlage is vermeld dat bedingen die tot doel of gevolg hebben de verkoper te machtigen zonder geldige, in de overeenkomst vermelde, reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kunnen worden aangemerkt. In de Bijlage wordt voorts een aantal uitzonderingen geformuleerd. Artikel 2 onder b) van de Bijlage bevat een uitzondering voor bedingen uit hoofde waarvan lasten voor financiële diensten kunnen worden gewijzigd, voor zover:

- (i) hiervoor een geldige reden bestaat;
- (ii) mits de dienstverlener verplicht is consument zo spoedig mogelijk te informeren over de wijziging; en
- (iii) de consument de overeenkomst onmiddellijk kan opzeggen.

4.10 De Bank heeft onderbouwd gesteld dat zij bevoegd is de opslag bij het einde van de rentevastperiode wegens marktomstandigheden of omstandigheden die de debiteur betreffen te verhogen. De Bank stelt een opslag in rekening te hebben gebracht passend bij het risicoprofiel van Consument.

De Bank stelt voorts dat het aan Consument in rekening gebrachte tarief nooit hoger is geweest dan het tarief van het goedkoopste consumptief krediet van ING met variabele rente en dat het aan Consument in rekening gebrachte tarief nooit hoger is geweest dan de norm-opslag voor maatwerkkredieten, passend bij het risicoprofiel van Consument. Nu uit het navolgende zal blijken dat aan de overige vereisten van de onder b) vermelde uitzonderingen niet is voldaan, zal de Commissie dit punt onbesproken zal laten.

- 4.11 In het onderhavige geval heeft de Bank de verplichting op zich genomen om Consument ongeveer twee weken voorafgaand aan de wijziging hiervan op de hoogte te stellen maar niet zo spoedig mogelijk nadat zij het besluit tot wijziging van de opslag genomen heeft. Aan het onder (ii) genoemde vereiste is naar het oordeel van de Commissie dan ook niet voldaan. Vergelijk GC 2017-364.
- 4.12 Ten aanzien van de mogelijkheid de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen (ad iii) oordeelt de Commissie dat het begrip opzeggen dient te worden gelezen als een manier om de overeenkomst te beëindigen. De Bank heeft gesteld dat Consument een verhoging van de opslag op het EURIBOR-tarief kan accepteren of weigeren. Indien Consument niet akkoord gaat met het nieuwe tarief, wordt het nieuwe tarief niet in rekening gebracht, het staat de Consument vrij het betreffende krediet boetevrij af te lossen, per einde rentevastperiode. Van belang is hierbij dat sprake moet zijn van een opzeggingsrecht dat ook daadwerkelijk door een consument kan worden benut. Weliswaar bestaat op grond van de offerte voor Consument de mogelijkheid om de geldlening af te lossen aan het einde van de rentevastperiode maar vereist is een bevoegdheid tot onmiddellijke beëindiging. Onmiddellijke beëindiging, dat wil zeggen aflossing op het moment dat de nieuwe opslag ingaat, acht de Commissie in de meeste gevallen niet realistisch omdat in het algemeen de mogelijkheid zal ontbreken om de geldlening uiterlijk op dat moment over te sluiten. Hierbij is van belang dat het beding in kwestie de Bank niet verplicht om direct na de beslissing tot wijziging van de opslag Consument hierover te informeren. Er geldt alleen een verplichting om dit ongeveer twee weken voorafgaand aan de wijziging te doen. Naar praktische maatstaven bezien is een dergelijke termijn te kort om Consument in de gelegenheid te stellen de lening af te lossen of te herfinancieren. Bovendien is in de offerte bepaald dat bij vervroegde aflossing een bedrag van EUR 125 verschuldigd is. De bepaling vormt naar het oordeel van de Commissie een belemmering voor het daadwerkelijk kunnen benutten van het opzeggingsrecht door Consument. Zie HvJ EU 21 maart 2013, C-92/11 (*RWE*). Er is dan ook geen sprake van een bevoegdheid tot onmiddellijk opzeggen zoals vereist onder (iii).
- 4.13 De Bank heeft gesteld dat de bepalingen uit de offerte in onderlinge samenhang bezien volledig inzicht verschaffen in de samenstelling en wijze van berekenen van de variabele rente van de geldlening.

De Commissie volgt de Bank daarin niet. In het onderhavige beding en ook in de overige leningdocumentatie is op geen enkele wijze duidelijk gemaakt onder welke omstandigheden, volgens welke mechanismen en in welke mate de opslag kan worden gewijzigd. Consument is naar het oordeel van de Commissie niet op voorhand in staat gesteld om op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die voor hem uit het beding voortvloeien te voorzien. Zie HvJ EU 30 april 2014, C-26/13 (*Kásler*). Hieruit volgt dat het beding in kwestie niet voldoet aan de uit hoofde van de Richtlijn gestelde eis van transparantie. Aan de in de Richtlijn gestelde eisen van evenwicht en goede trouw hoeft daarom niet meer te worden getoetst.

- 4.14 Op grond van voorgaande concludeert de Commissie dat het beding in kwestie onredelijk bezwarend is en moet worden vernietigd op grond van artikel 6:233 sub a BW. De door Consument gedurende de looptijd van de geldlening betaalde opslag, voor zover hoger dan bij aanvang overeengekomen dient in beginsel als zijnde onverschuldigd betaald, door de Bank, aan Consument te worden terugbetaald. De overeenkomst blijft voor het overige in stand. Nu Consument slechts betaling vordert van de te veel betaalde opslag vanaf 11 april 2015 (zijnde de dag waarop het opslagpercentage door de Bank werd verhoogd naar 4,8500%) is de vordering in zoverre toewijsbaar.
- 4.15 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen gelet op hetgeen hiervoor is overwogen verder onbesproken blijven.
- 4.16 Tot slot overweegt de Commissie dat het belang van het onderhavige geschil rechtvaardigt dat op grond artikel 5.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep zowel voor Consument als de Bank beroep open staat tegen de hierna verwoorde beslissing van de Commissie ongeacht of wordt voldaan aan de vereisten van artikel 5.1 en 5.4 van het Reglement van de Commissie van Beroep.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de in rechtsoverweging 4.14 omschreven verplichtingen dient na te komen. Het belang van het onderhavige geschil rechtvaardigt dat op grond van artikel 5.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep zowel voor Consument als de Bank beroep open staat tegen de hier verwoorde beslissing van de Commissie.

In overweging 4.16 en in de beslissing is vermeld dat tegen deze uitspraak hoger beroep openstaat bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van het hoger beroep 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.