

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-245  
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiten, leden en  
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank en gevestigd te Utrecht,  
verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 11 april 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Beleggingshypotheek. Een beleggingsfonds waarin de consument belegde, is samengevoegd met een ander fonds. Volgens de consument had de bank deze fondsen niet mogen samenvoegen en had zij ook niet haar fondsenassortiment mogen veranderen. De Commissie constateert dat de verweerder in deze zaak niet de beheerder is van het samengevoegde fonds, zodat dit klachtonderdeel niet kan slagen. Verder heeft de bank haar fondsenassortiment mogen wijzigen. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief met bijlagen,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 5 mei 2017,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 9 mei 2017,
- het verweerschrift van de bank
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de bank,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 25 oktober 2017,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 1 november 2017 met de mededeling dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2017 en zijn aldaar verschenen

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2005 bij de bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening afgesloten van het type 'SNS Rendementhypotheek' (hierna: Rendementhypotheek). In verband met deze Rendementhypotheek hebben Consument en de bank, eveneens in 2005, een overeenkomst tot effectenbemiddeling ondertekend. Daarin staat:

“(…) In overweging nemende dat:

- cliënt, in het kader van de (...) SNS Rendement hypotheek een geldrekening en een effectendepot heeft geopend bij SNS teneinde te kunnen beleggen in effecten en daarbij gebruik maakt van de dienstverlening van SNS;

- cliënt wenst te beleggen in effecten met als beoogd doel de SNS Rendement hypotheek (geheel of gedeeltelijk) te kunnen aflossen door middel van de opgebouwde waarde van het aan SNS (te) verpande(n) effectendepot;

(...) Artikel I Dienstverlening

1.1 SNS zal aan cliënt haar diensten als effectenbemiddelaar aanbieden. Dit houdt in dat cliënt opdrachten aan SNS kan geven tot het verrichten van transacties in effecten die SNS, na aanvaarding, zal uitvoeren. SNS zal geen beheer voeren over de aan cliënt toebehorende effectenportefeuille.

1.2 Partijen zijn in het kader van de SNS Rendement hypotheek overeengekomen dat cliënt uitsluitend transacties kan opgeven in SNS Beleggingsfondsen N.V. en dat ontvangen dividenden automatisch worden herbelegd.

(...)

In afwijking van het Reglement SNS Beleggersgiro gelden voor effectendepots die gekoppeld zijn aan een SNS Rendement hypotheek de volgende tarieven en zijn de volgende beleggingsfondsen beschikbaar.

Tarieven voor orderuitvoering via SNS Beleggersgiro

Voor aankooporders uitgevoerd via het beleggersgirosysteem van de Stichting SNS Beleggersgiro worden geen kosten in rekening gebracht. Het tarief voor verkooporders bedraagt 0,5% over het op te nemen bedrag. Deze transactiekosten zijn van toepassing op aan-en verkooporders met betrekking tot SNS Beleggingsfondsen. (...)

Orderen via Internet is niet mogelijk.

Beschikbare Beleggingsfondsen

SNS Euro Liquiditeitsfonds

SNS Nederlands Aandelenfonds

SNS Euro Obligatiefonds

SNS Euro Aandelenfonds

SNS Euro Mixfonds

SNS SpaarPlus Aandelenfonds

SNS Duurzaam Aandelenfonds

SNS Azië Aandelenfonds

SNS Amerika Aandelenfonds

SNS Wereld Aandelenfonds

SNS Euro Vastgoedfonds

SNS InnoVisiefonds (...)

## 2.2 Van toepassing op de rechtsverhouding tussen Consument en de bank zijn de Algemene Voorwaarden Effectendienstverlening. In artikel 3 daarvan staat:

“(…) Wijziging voorwaarden

3.1 SNS behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden jegens de klant bindend één maand nadat de wijzigingen aan de klant schriftelijk zijn medegedeeld.

3.2 Indien de klant niet akkoord gaat met de aankomende wijziging(en) dient de klant dit binnen drie weken na kennisgeving aan SNS schriftelijk mede te delen. SNS zal na ontvangst van deze mededeling de dienstverlening met onmiddellijke ingang beëindigen. (...)

2.3 Op 19 juli 2016 heeft de bank een brief gestuurd aan klanten die belegden in het SNS Nederlands Aandelenfonds (hierna: NAF):

“(…) Aanpassing beleggingsbeleid SNS Nederlands Aandelenfonds  
(…)”

Met uw beleggingsrekening (..) gekoppeld aan uw [type hypothecaire lening] belegt u (..) in het SNS Nederlands Aandelenfonds. In augustus 2016 past ACTIAM, de beheerder van dit fonds, het beleggingsbeleid aan. Ook krijgt het fonds een andere naam. (..)

In augustus breidt ACTIAM de beleggingen van het SNS Nederlands Aandelenfonds uit van Nederland naar Europa. Het beleggingsbeleid wordt dan gelijk aan dat van het SNS Euro Aandelenfonds. (..)

Wat betekent de aanpassing voor u?

In augustus 2016 past ACTIAM (..) het SNS Nederlands Aandelenfonds in stappen aan. Dit merkt u daarvan:

- De transactiekosten voor de aan- en verkopen door de fondsbeheerder komen zoals altijd voor rekening van het fonds. De geschatte eenmalige kosten van de aanpassingen zijn 0,30%. (..)
  - Na de aanpassing hebt u een goed gespreide belegging in Europese aandelen.
  - De naam van het fonds wordt op 1 augustus aangepast naar het SNS Europa Aandelenfonds. (..)
  - De jaarlijkse fondskosten blijven gelijk.
  - De totale waarde van uw belegging en het aantal aandelen in uw portefeuille verandert niet door de omzetting.
  - U kunt gewoon orders blijven plaatsen in het fonds voor, tijdens en na de aanpassing.
- Wilt u niet Europees beleggen? Dan kunt u natuurlijk uw beleggingen omzetten naar een ander fonds. (..)”

2.4 Bij brief van 17 februari 2017 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) Op dit moment treedt u (..) op als vertegenwoordiger van (..) uw zoon [naam] en uw kennis [naam]. Het gaat u nu opnieuw om een wijziging, ditmaal binnen het fondsbeheer door Actiam N.V. U beargumenteert dat de wijziging negatief voor hen uitpakt. Wij proberen hen daarin tegemoet te komen door mee te denken over de invulling van hun wensen voor de periode dat zij beleggen voor hun hypotheek. Gezien het feit dat u een aantal zaken onacceptabel vindt(..) gaan wij eerst nader in op een aantal aspecten. (..)

U bent ermee geconfronteerd dat fondsbeheerder Actiam het SNS Nederlands Aandelenfonds samenvoegde met het SNS Europees Aandelenfonds. (..) ondanks het feit dat de fondsen de naam van SNS dragen, [is] alleen Actiam hiervoor verantwoordelijk. In tegenstelling tot wat u hebt begrepen, is dit een uitsluitende beslissingsbevoegdheid van de fondsbeheerder. (..) Het komt overigens vaker voor dat fondsbeheerders hun fondsen samenvoegen, de naam wijzigen, het fonds opheffen of anderszins. (..)

Alleen de naam van SNS is nog verbonden met de SNS fondsen; er is geen sprake van zeggenschap van SNS. Mocht u van Actiam hebben begrepen dat SNS verantwoordelijk is voor het product, dan doelen zij daarmee op de producten SNS Rendement hypotheek en/of SNS Rendement rekening. De verantwoordelijkheden voor de Rendement rekening worden door SNS ingevuld door doorlopend te evalueren of deze blijft voldoen aan de behoeften van de (gemiddelde) klant en deze te moderniseren indien nodig. De fondsen kunnen niet door SNS aangepast worden; wel het assortiment van fondsen. (..)

U bent van mening dat een positie in het voormalig SNS Nederlands Aandelenfonds (..) geschikt is (..) om frequent mee te handelen. Ook bent u van mening dat deze werkwijze bij uitstek geschikt is voor personen met een beleggings hypotheek.

Dit omdat volgens u het rendement in die constructie optimaal is. Wellicht speelt tevens mee dat SNS geen transactiekosten rekent. Uw wens is dat de mogelijkheid tot beleggen in een Nederlands aandelenfonds wordt hersteld, of dat uw volmachtgevers worden gecompenseerd voor mogelijke schade.

De SNS Rendementrekening (...) is nooit bedoeld geweest voor frequent in- en uitstappen. Ook is het uitsluitend beleggen in het Nederlands Aandelenfonds om daarmee de AEX ontwikkeling te volgen, d.w.z. 100% in Nederlandse aandelen, nooit aanbevolen door de bank. Wij sluiten zeker niet uit dat uw werkwijze een methode kan zijn waarmee u goede rendementen kunt behalen; dit weet u aannemelijk te maken. Maar in het algemeen geldt dat klanten die destijds een 30 jarige beleggingshypothek hebben gesloten (...) gebaat zijn met een goed gespreide belegging, eenvoudig te overzien en waarnaar zij weinig omkijken hebben. Het betreft doorgaans beleggers die als 'passief worden aangemerkt, met weinig interesse in de belegging. Mede daarom worden deze klanten sinds vele jaren aangemoedigd te beleggen in 1 mixfonds. Hierdoor blijft de risico-rendementsverhouding gelijk, en de belegging overzichtelijk en goed te begrijpen. Bij een naderende einddatum kan de klant desgewenst switchen naar een defensiever fonds. Dit sluit tevens aan bij de visie van de toezichthouder op beleggingshypotheken én bij de strategie van de Volksbank N.V. (...).

U hebt gelijk dat er nu geen fonds meer beschikbaar is waarmee u de AEX index kunt volgen, of daarin kunt handelen (...). Om dat te wijzigen, zodanig dat u weer in een Nederlands aandelenfonds kunt beleggen, zou SNS een ander Nederlands Aandelenfonds (van een andere fondsaanbieder) aan het assortiment toe moeten voegen. Mede gezien het voorgaande zal SNS een dergelijk fonds niet toevoegen. (...)

Er zijn verschillende oplossingen denkbaar, nu de belangen van uw volmachtgevers, die (alleen) in een Nederlands aandelenfonds willen beleggen, worden geraakt door de samenvoeging door de fondsbeheerder en wellicht ook door toekomstige aanpassingen door SNS. Allereerst benadrukken wij dat alleen de klanten zelf kunnen beslissen welke oplossing zij wensen. We gaan ervan uit dat u de alternatieven met hen doorspreekt.

1. De klanten gaan beleggen in een goed gespreid mixfonds met een (...) passende, risicocategorie. Hulp van u als gevolmachtigde is dan niet meer nodig; u hoeft geen transacties meer voor hen te doen. Het instellen van maandelijkse inleg, of het eventueel overstappen naar een andere risicocategorie, is niet ingewikkeld en kunnen zij zelf doen. (...)
2. De klanten gaan naar hun SNS hypotheekadviseur om zich te oriënteren op andere aflosconstructies zonder beleggingsrekening. (...) Bij andere aflosvormen krijgen zij dan een voorspelbaar verloop van hun aflossing op de hypotheek, zodat zij hun toekomstige situatie beter kunnen inschatten. Ook hier geldt dat zij dan geen beleggingshulp meer nodig hebben. (...)
3. Klanten willen de situatie zoveel mogelijk handhaven en van uw hulp gebruik blijven maken. Zij openen elders een aan SNS te verpanden beleggingsrekening bij een aanbieder die tevens een Nederlands aandelenfonds in haar assortiment heeft. Niet alle aanbieders bieden een verpande variant aan van een beleggingsrekening. Wel noemen wij als mogelijkheid (...) Fitvermogen (...) met circa 60 beleggingsfondsen, waaronder ook een beleggingsfonds dat in AEX en AMX bedrijven belegt. Mocht u onze service op prijs stellen, dan kunnen wij met Fitvermogen regelen dat een verpande variant voor deze klanten wordt geopend (...). Mochten de klanten de voorkeur geven aan deze optie, dan vragen wij hen dit (...) kenbaar te maken, zodat wij hen de juiste instructies kunnen sturen en de documentatie (...).

(...) We horen graag van uw zoon (...) en van uw kennis (...) zodra zij een van de mogelijkheden in gang willen zetten. (...)"

2.5 In haar brief van 28 april 2017 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) Met uw SNS Rendementrekening belegt u om uw hypotheek geheel of gedeeltelijk af te lossen. Daarbij belegt u nu zelfstandig in losse fondsen. Binnenkort stappen we over naar een eenvoudig aanbod van 5 ASN Duurzame Mixfondsen. Daarom zetten we uw fondsen om naar een ASN Duurzaam Mixfonds. (…)

U kunt nu beleggen in veel verschillende fondsen, maar we zien dat klanten niet vaak switchen. Klanten beleggen vaak lang in hetzelfde fonds zonder hun risico te spreiden. Door te beleggen in 1 van de 5 ASN Duurzame Mixfondsen hebt u meteen een goed gespreide portefeuille. Zo hebt u minder last van schommelingen in de markt. Binnen het mixfonds wordt uw risico gelijk gehouden zonder dat u ernaar om hoeft te kijken. Alleen als u een ander beleggingsrisico wilt, switcht u eenvoudig van fonds. (…)

De 5 ASN Duurzame Mixfondsen beleggen alleen in bedrijven, overheden en projecten met respect voor mens, dier en natuur. Door in 1 van deze fondsen te beleggen draagt u bij aan een betere wereld. (…)

U betaalt nu fondskosten aan de fondsbeheerder en servicekosten aan ons. Uw gemiddelde fondskosten zijn nu 0,64% en worden 0,9% van uw gemiddeld belegd vermogen per jaar. Deze kosten zijn verwerkt in de koers van het ASN Duurzaam Mixfonds. Uw servicekosten zijn nu 0,35%. Na de omzetting betaalt u ons geen servicekosten meer. Uw totale kosten waren 0,99% en dalen naar 0,9%. (…)

Wat betekent de omzetting voor u?

- Vanaf 6 juni 2017 om 15 uur kunt u geen orders meer plaatsen. (…)
- Daarna bepalen we welk mixfonds op dat moment het beste past bij het beleggingsrisico van de fondsen waarin u nu belegt. Op basis van uw portefeuille op 11 april 2017 zou dat het ASN Duurzaam Mixfonds Zeer Offensief zijn.
- Op 9 juni ruilen we uw fondsen om. Dit ziet u in uw portefeuilleoverzicht. (…)
- Wilt u zelf zonder orderkosten switchen naar een ander fonds? Dat kan weer vanaf 9 juni om 15 uur (…).
- Door de omzetting maken de fondsen kosten voor op- en afslag. Deze kosten krijgt u (…) van ons terug.
- U krijgt nog steeds elk jaar een brief over de waardeontwikkeling van uw belegging vergeleken met uw beleggingshypotheek. U ziet dan of u op koers ligt met uw belegging.

Wilt u uitstappen?

Gaat u liever niet beleggen in een ASN Duurzaam Mixfonds, dan kunt u uw belegging verkopen. De opbrengst blijft verpand. Dat betekent dat u dit geld alleen kunt gebruiken om uw hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen. Bedenk wel hoe u dan vermogen wilt opbouwen om uw hypotheek af te lossen op de einddatum. Neem eventueel contact op met uw adviseur. (…)”

### 3. Vordering, klacht en verweer

3.1 In de klachtbrief heeft Consument gevorderd:

- (a) dat de bank de beleggingsmogelijkheid in het opgeheven fonds NAF dient te herstellen in de vorm van een tracker (1 op 1 conform AEX), waarbij de vorming van de dagkoersen transparant is; of
- (b) dat de bank de beleggingsmogelijkheid in het NAF herstelt in een vorm gelijk aan hoe het voorheen was (conform de beleggingsovereenkomst), waarbij de vorming van de dagkoersen transparant is; of

(c) dat de bank zijn schade, begroot op € 85.000, vergoedt door middel van een kwijtschelding op zijn hypothecaire lening die het op zijn beleggingen geleden nadeel afdoende compenseert.

- 3.2 In de e-mail van 5 mei 2017 heeft Consument de klacht uitgebreid tot de wijziging van het fondsenassortiment (zoals omschreven in de brief van 28 april 2017, geciteerd in 2.5). In deze e-mail vordert Consument dat de bank wordt verboden voor hem beleggingsfondsen te selecteren die hij niet schriftelijk heeft goedgekeurd en dat de bank de verliezen vergoedt die Consument lijdt door eventueel eenzijdig handelen van de bank.
- 3.3 Aan zijn vorderingen legt Consument ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door het NAF samen te voegen met een ander fonds en door hem mede te delen dat hij voortaan alleen nog de keuze heeft uit een vijftal duurzame mixfondsen van ASN.
- 3.4 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

##### *De samenvoeging van NAF met SNS Euro Aandelenfonds*

- 4.1 Consument stelt dat de bank het NAF niet had mogen samenvoegen met het SNS Euro Aandelenfonds en vordert dat de mogelijkheid van beleggen in het NAF wordt hersteld. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de beslissing tot samenvoegen van deze fondsen niet door haarzelf is genomen, maar door Actiam, de fondsbeheerder van NAF, en dat dit geen beslissing is die onder de verantwoordelijkheid van de bank valt.
- 4.2 Dit verweer slaagt. Consument heeft immers niet betwist dat Actiam beheerder van het NAF is en heeft ook geen feiten en omstandigheden gesteld waaruit volgt dat de bank enige zeggenschap heeft gehad over de beslissing tot het samenvoegen van de twee fondsen. De in 3.1 weergegeven klachtonderdelen kunnen daarom niet slagen.

##### *Wijziging van het fondsenassortiment*

- 4.3 Volgens Consument was de bank niet gerechtigd het bestaande fondsenassortiment te vervangen door een aantal duurzame mixfondsen van ASN. Hij wijst erop dat in het kader van de Rendementhypothek de aflossing (gedeeltelijk) wordt gerealiseerd uit beleggingen en dat de bank voor dit doel huisfondsen in het leven heeft geroepen. Ook wijst Consument erop dat in de overeenkomst staat dat de bank geen beheer zal voeren over de effectenportefeuille van de cliënt; Consument leidt daaruit af dat contractueel de beheersfunctie aan de cliënt is toebedeeld, die deze beheersfunctie zelf en naar eigen inzicht moet waarmaken met de twaalf huisfondsen vermeld in de overeenkomst tot effectenbemiddeling. Hierbij is van belang, aldus Consument, dat zijn vader bereid is gebleken hem te adviseren en transacties uit te voeren en dagelijks de ontwikkeling van de meeste toegelaten fondsen vast te leggen in een Excel-bestand. Gegeven deze omstandigheden kan Consument zich niet vinden in de wijziging van het assortiment.



- 4.4 Tegen de in 4.3 weergegeven stellingen heeft de bank ingebracht dat het wijzigen van het fondsassortiment een algehele vereenvoudiging van haar beleggingspropositie betreft; de beleggingsfondsen zijn beperkt tot een overzichtelijk palet van vijf mixfondsen, het risiconiveau wordt constant gehouden en een klant kan desgewenst op eenvoudige wijze voor een hoger of lager risico kiezen. Volgens de bank sluiten deze aanpassingen aan bij de wijze waarop de meeste van haar klanten omgaan met de beleggingen behorend bij hun Rendementhypotheek.
- 4.5 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang wat partijen bij aanvang zijn overeengekomen. In het kader van de Rendementhypotheek van Consument is afgesproken dat aflossing geheel of gedeeltelijk zal plaatsvinden door middel van de opgebouwde waarde van zijn effectendepot. Ten aanzien van het type beleggingen bepaalt artikel 1.2 van de overeenkomst tot effectenbemiddeling dat Consument ‘uitsluitend transacties kan opgeven in SNS Beleggingsfondsen N.V.’; onder het kopje ‘Beschikbare Beleggingsfondsen’ in die overeenkomst worden alleen huisfondsen van de bank vermeld (zie het citaat in 2.1). Van belang is verder dat artikel 3 van de Algemene Voorwaarden Effectendienstverlener (zie het citaat in 2.2 hiervoor) voorziet in een ruime bevoegdheid tot wijziging.
- 4.6 De Commissie constateert dat de overeenkomst tot effectenbemiddeling weliswaar niet expliciet bepaalt dat de bank het fondsassortiment mag wijzigen, maar ook niet voorziet in een expliciete verplichting om tijdens de gehele looptijd van de Rendementhypotheek steeds dezelfde huisfondsen te blijven aanbieden. De Algemene Voorwaarden Effectendienstverlening voorzien in ieder geval wel in een algemene wijzigingsbevoegdheid. De bank heeft in haar verweerschrift erop gewezen dat zij niet langer de beheerder van deze huisfondsen is en dat zij in de tussentijd een duurzamer en meer maatschappelijk verantwoord profiel heeft gekregen; ook heeft de bank aangevoerd, onder verwijzing naar een onderzoek van de AFM, dat de wijziging van haar fondsenassortiment is ingegeven door de constatering dat juist klanten met een bancaire beleggingshypotheek vaak weinig actief zijn ten aanzien van de inrichting van hun portefeuille en hun beleggingen zelden veranderen, ook niet als de bank erop wijst dat de portefeuille-inrichting zich niet meer met hun profiel verdraagt. Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden en voorts haar eerdere uitspraken van 5 juli 2013, nr. 2013-210 en 16 februari 2018, nr. 2018-103 is de Commissie van oordeel dat de bank ten aanzien van de Rendementhypotheek van Consument gerechtigd was het fondsenassortiment te wijzigen. De bank kan dan ook niet worden verplicht het assortiment bestaande uit de oorspronkelijke, in de overeenkomst tot effectenbemiddeling vermelde lijst van huisfondsen te handhaven.
- 4.7 Van belang is ten slotte dat de bank de wijziging van het assortiment ongeveer zes weken van tevoren – dus op een voldoende ruime termijn – heeft aangekondigd. In de brief van 28 april 2017 is Consument immers hierover geïnformeerd. Verder was Consument niet verplicht de wijziging te aanvaarden. De bank heeft hem in de brief van 17 februari 2017 drie alternatieven geboden, namelijk (a) beleggen in een goed gespreid mixfonds met een passende risicocategorie; (b) een gesprek met een hypotheekadviseur van de bank zodat Consument zich kon oriënteren op andere aflosconstructies zonder beleggingsrekening; en (c) het elders openen van een aan de bank te verpanden beleggingsrekening bij een aanbieder die ook een Nederlands aandelenfonds in haar assortiment heeft.

Het voorgaande wordt niet anders door het feit dat Consument geen van deze alternatieven heeft gekozen. Uit de verklaringen van partijen ter zitting blijkt dat de bank alleszins bereid is geweest in overleg te treden over deze alternatieven en dat het Consument zelf is geweest die niet tot dergelijk overleg heeft willen overgaan.

- 4.8 Het voorgaande betekent dat de bank bij het wijzigen van het fondsenassortiment niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Voor zover de vorderingen van Consument zich daartegen richten (zie 3.2 hiervoor), kunnen deze niet slagen.

*Slotsom*

- 4.9 Hiervoor is gebleken dat de verschillende onderdelen van de klacht niet slagen. De vorderingen van Consument zullen daarom worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

*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](http://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.*