

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-335
(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 : 30 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 28 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

All-in tarief. Naar het oordeel van de Commissie is de belegger ontoereikend voorgelicht. Geen schadevergoeding, omdat niet is gebleken dat de belegger, indien toereikend voorgelicht, beleggingen met een lager kostenniveau zou hebben gekocht.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de bank en
- de e-mail van Consument van 26 oktober 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden.

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 en de bank zijn in mei 2011 een Deelovereenkomst Discretionair Vermogensbeheer aangegaan (hierna: de overeenkomst). Daarin staat:

“(…) De Cliënt geeft hierbij opdracht (…) aan de Beheerder om namens de Cliënt en voor diens rekening en risico het Beheer uit te oefenen volgens het type mandaat en risicoprofiel als genoemd in Bijlage I (…). (…)
Bijlage I Type mandaat, risicoprofiel en opbouwperiode
Type mandaat
Het Multi Manager Mandaat.
Omschrijving van het mandaat
Het Multi Manager Mandaat streeft naar het behalen van een optimaal rendement door voornamelijk te beleggen in beleggingsfondsen van gerenommeerde fondshuizen.

Er wordt binnen de vermogenscategorieën aandelen, obligaties en alternatieve beleggingen hoofdzakelijk belegd in beleggingsfondsen op basis van onderstaand risicoprofiel. (...)

Beleggingsbeleid

Het Multi Manager Mandaat wordt gekenmerkt door een actief beleid met duidelijke en uitgesproken portefeuilleaanpassingen. Beleggingen worden zowel gespreid over kansrijke regio's en markten als op het gebied van verschillende beleggingsstijlen en vermogenscategorieën. Daarnaast k[a]n (...) via thema's en sectoren ook op beleggingstrends worden ingespeeld.

Bij de beoordeling van de kwaliteit van een beleggingsfonds en van de beheerorganisatie van dat fonds maakt ABN AMRO gebruik van een team van onafhankelijke fondsspecialisten die onafhankelijk zijn in hun fondskeuze. (...)

Risicoprofiel

De Cliënt kiest voor het risicoprofiel "Offensief".

(...)

Bijlage II Beheervergoeding en overige kosten

Beheervergoeding

De beheervergoeding (...) bestaat uit een vast deel en een variabel deel.

Vast deel

De vaste beheervergoeding bedraagt EUR 250,- (exclusief BTW) per kwartaal.

Variabel deel

De variabele beheervergoeding bedraagt 0,05% (exclusief BTW) per kwartaal en wordt berekend op basis van de waarde van het Vermogen per ultimo van ieder kwartaal. (...)

In de beheervergoeding zijn niet inbegrepen:

- (i) beheerkosten en andere kosten die beleggingsfondsen in rekening brengen;
- (ii) overige kosten, zoals kosten die verband houden met de koop en verkoop van Effecten en Beleggingsproducten, en de eventuele kosten van inschakeling van derden. De transactiekosten bedragen 0,20% per transactie (...). (...)"

2.2 Bij brief van 24 februari 2012 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(...) U heeft uw vermogen (...) in beheer gegeven via het Multi Manager Mandaat. Een heldere tariefstructuur hoort bij het vertrouwen wat u ons hiervoor geeft. Daarom wijzigt de tariefstructuur per 1 april 2012. (...)

Nieuwe tariefstructuur per 1 april 2012

Vanaf 1 april 2012 betaalt u voor Vermogensbeheer bij ABN AMRO MeesPierson een all-in tarief. Hierin zijn alle kosten verwerkt die ABN AMRO MeesPierson maakt. Dat zijn de kosten om uw portefeuille te beheren, te administreren en u van informatie te voorzien. Ook de transactiekosten zijn in het all-in tarief verwerkt. Als in uw mandaat in beleggingsfondsen wordt belegd, dan ontvangt ABN AMRO MeesPierson daarvoor een vergoeding van de fondsaanbieder. Deze fondsvergoeding geven wij vanaf 1 april 2012, zonder daarbij kosten in te houden, aan u door. (...)

Eén all-in tarief is helder en overzichtelijk en u weet precies waar u aan toe bent. De hoogte van het all-in tarief hangt af van uw mandaat en het risicoprofiel. U heeft een Multi Manager Mandaat met risicoprofiel 5. In bijlage 2 van deze brief leest u er meer over en ziet u ook het nieuwe all-in tarief dat u vanaf 1 april 2012 betaalt. Na het tweede kwartaal van 2012 ontvangt u de nota waarin het nieuwe tarief verwerkt is. In bijlage 1 ziet U een nota van een voorbeeldportefeuille.

In bijlage 2 bij deze brief staat:

"Bijlage 2 Tarievenblad ABN AMRO-MeesPierson Vermogensbeheer
Deze bijlage vervangt de bijlage II van uw vermogensbeheercontract
all-in tarief

Een all-in tarief betekent dat er naast de vergoeding die u betaalt, geen extra kosten aan u in rekening worden gebracht voor de effectendienstverlening van ABN AMRO MeesPierson. Hierin zijn alle kosten verwerkt die ABN AMRO MeesPierson maakt. Dat zijn de kosten om uw portefeuille te beheren, te administreren en u van informatie te voorzien. De hoogte van het nieuwe tarief hangt af van uw risicoprofiel en het mandaat dat u heeft gekozen. De percentages gelden per jaar. Ieder kwartaal wordt 25% van het jaarpercentage over de waarde van uw beleggingsportefeuille verrekend. (...)"

2.3 Op 25 oktober 2016 heeft Consument aan de bank geschreven:

"(...) Hierbij verzoek ik u mijn contract Multi Manager mandaat te beëindigen per direct. Mijn rekeningnummer is (...). Graag ontvang ik de opbrengst van de verkopen op deze rekening. (...)"

2.4 Op 27 oktober 2016 heeft Consument aan de bank gemaild:

"(...) Zoals (...) aangegeven vraag ik je hierbij onderstaande vragen door te sturen naar de afdeling die mij hierop een antwoord kan geven? (...)

Uit de laatste verslaglegging (...) blijkt dat er een percentage aan kosten wordt onttrokken uit de fondsen.

Hierbij vraag ik een overzicht van de gemaakte kosten per jaar die in de laatste rapportage van het laatste Multi Manager Mandaat worden geuit als een percentage van 0,82%, maar dan over de gehele looptijd van de overeenkomst (...).

Mochten er nog meer kosten zijn die nog niet in het laatste overzicht worden benoemd dan verneem ik ook graag die kosten in euro's vanaf aanvang van de overeenkomst. (...)"

De bank heeft op 11 november 2016 geantwoord:

"(...) Van onze desbetreffende afdeling krijgen wij door dat ABN AMRO de door jou gestelde vragen niet kan beantwoorden. De portefeuille is niet constant geweest, zowel niet in gewichten als in samenstelling, gedurende de looptijd van jouw Multi Manager Mandaat. Het bedrag zoals genoemd in de vermogensrapportage is een richtbedrag.

Overigens heeft in de rapportage altijd wel gestaan dat er extra kosten in rekening worden gebracht, namelijk als volgt:

All-in tarief: het tarief voor de dienstverlening, het administreren van de beleggingsportefeuille, alle (beleggings)informatie en de transactiekosten voor aan- en verkooporders. Belegt u in beleggingsfondsen, Exchange Traded Fund (ETF) en indexfondsen dan betaalt u ook kosten die het beleggingsfonds zelf in rekening brengt voor het beheer van het fonds. Deze kosten zijn al verwerkt in de prijs van het beleggingsfonds.

Sinds de inwerkingstelling van het all-in tarief hebben wij eventueel door ons ontvangen fondsvergoedingen teruggegeven aan de klant. Dit is verrekend in de nota effecten. Sinds 1.1.2015 mogen beleggingsfondsen geen vergoeding meer uitkeren en kunnen wij niets meer teruggeven aan onze relaties. Door het wegvallen van de fondsvergoedingen zijn de totale kosten in de beleggingsfondsen gedaald. (...)"

2.5 Op 15 november 2016 heeft Consument aan de bank gemaild:

“(...) Met [naam] had ik gecommuniceerd over het verschil van interpretatie van het All-in tarief (...).

"Ik begrijp nu dat er kosten worden onttrokken uit de fondsen. Had echter afgesproken met [naam medewerker van de bank] destijds dat in het all-in tarief alle kosten die ABNAMRO maakt zitten verdisconteerd. Dat was ook de toegevoegde waarde van dit mandaat omdat er immers belegd wordt in ABNAMRO fondsen."

Het is jammer dat nu de feiten gebaseerd moeten worden op een richtbedrag. Daarmee komt feitelijk vast te staan dat ik een "blanco check" heb afgegeven als het gaat om de fondskosten. Dat was met het aangaan van de overeenkomst niet geheel mijn bedoeling.

Je schrijft verder dat door het wegvallen van de fondsvergoedingen (sinds 1-1-2015) de totale kosten in de beleggingskosten zijn gedaald. Dat wil zeggen dat deze voor 1-1-2015 als richtbedrag dus hoger lagen dan de 0,82% over de waarde van het belegde vermogen in de fondsen per jaar.

Een verdere verwarring van de interpretatie van de term all-in tarief als kosten van de dienstverlening, wordt nu veroorzaakt door een verschillend tarief te hanteren voor de dienstverlening van ABNAMRO afhankelijk van de vorm van beleggen. Het defensief beleggen heeft een lager tarief dan het offensief beleggen.

Het is nu voor mij onbegrijpelijk dat dit tarief progressief loopt nu blijkt dat de dienstverlening van ABNAMRO volgens mij, voor haar producten gelijk is maar dat de fondsen het extra werk doen en het risico lopen en daarmee de hogere kosten maken. Nu de fondskosten niet binnen het progressieve all-in tarief vallen kan ik dit niet rijmen.

In de tarievenkaart staat onder het all-in tarief dat alle kosten zijn verwerkt die ABNAMRO maakt. Daarna wordt er gesproken over een "Single Manager Mandates" en "Funds of Mandates" waarin expliciet de operationele kosten buiten dit mandaat vallen. In mijn beleving heb ik een "Multi-Manager mandaat" en val ik daar dus niet onder.

Uit de rapportage (...) blijkt dat ik dus € 4200,- betaal als prognose van de jaarlijkse indicatie van de beleggingskosten. Dat is meer dan dat ik heb afgesproken bij het overeenkomen van de overeenkomst. Het komt er op neer dat ik nu bijna 5,5 jaar verder, ongeveer € 23000,- heb betaald. Dit alles is maar een inschatting omdat het niet mogelijk blijkt te zijn hier meer inzage in te krijgen. Ik doe hierbij het voorstel om deze kosten met elkaar te delen. (...)"

2.6 Bij zijn e-mail van 26 oktober 2017 heeft Consument een tarievenkaart van de bank overgelegd. Daarin staat:

“(...) u mag van onze specialisten verwachten dat zij uw vermogen professioneel beheren. Een helder en overzichtelijk all-in tarief hoort daarbij.

All-in tarief

Een all-in tarief betekent dat er naast de vergoeding die u betaalt geen extra kosten aan u in rekening worden gebracht voor de effectendienstverlening van ABN AMRO MeesPierson. In het all-in tarief zijn alle kosten verwerkt die ABN AMRO MeesPierson maakt. Dat zijn de kosten om uw portefeuille te beheren, te administreren en u van informatie te voorzien. Evenals de transactiekosten.

De hoogte van het nieuwe tarief hangt af van uw risicoprofiel en het mandaat dat u heeft gekozen. De percentages gelden per jaar. Ieder kwartaal wordt 25% van het jaarpercentage over de waarde van uw beleggingsportefeuille verrekend.

MANDAAT	VANAF VERMOGEN (bedragen in euro's)	Risicoprofiel (Incl. BTW)		
		1 en 2	3 en 4	5 en 6
Klassiek Mandaat	500.000,-	1,21%	1,51%	1,82%
Duurzaam Beleggen Mandaat	500.000,-	1,21%	1,51%	1,82%
Multi Manager Mandaat	250.000,-	1,21%	1,39%	1,57%
Multi Manager Obligatie Mandaat	250.000,-	1,21%	1,39%	1,57%
Duurzaam Fondsen Mandaat	250.000,-	1,21%	1,39%	1,57%
Comfort Inkomsten Speciaal Mandaat	250.000,- 2.500.000,-	0,97%	1,09%	1,21%
		Afhankelijk van de invulling van het mandaat		
(…)"				

- 2.7 Overgelegd zijn de aan Consument gezonden rapportages over het vierde kwartaal van 2011, het tweede kwartaal van 2012, het vierde kwartaal van 2015 en het eerste kwartaal van 2016. In deze rapportages wordt bij de kostenspecificatie gewezen op de fondskosten. In de rapportage over het vierde kwartaal van 2011 en het tweede kwartaal van 2012 staat:

"(...) Kosten die gemaakt worden voor het gebruik van beleggingsfondsen worden niet in dit overzicht vermeld. Deze zijn reeds opgenomen in de koersen van de fondsen. Inzicht in de hoogte van deze management fee wordt gegeven op www.abnamro.nl/nl/beleggen onder het kopje Beleggingsfondsen. (...)"

In de rapportage over het vierde kwartaal van 2015 en het eerste kwartaal van 2016 staat:

"Belegt u in beleggingsfondsen, Exchange Traded Funds (ETF) en index fondsen, dan betaalt u ook kosten die het beleggingsfonds zelf in rekening brengt voor het beheer van het fonds. Deze kosten zijn al verwerkt in de prijs van het beleggingsfonds. (...)"

- 2.8 In de rapportage over het vierde kwartaal van 2011 worden de beleggingen van Consument als volgt weergegeven:

"(...)	
naam (...)	waarde op 31-dec-11 in EUR (...)
aandelen	
pb aberdeen global em equity f usd acc	17.713
aand allianz gif/rem europe eq gr cap	14.821
pb dws invest global agribusiness (...)	8.341
pb edram saint honore europe synergie	14.057
pb fidelity fast europe acc	17.364
pb henderson global technology fd a	8.899
pb jpm highbridge steep us acc	13.216
pb m&g global basics a eur acc	8.004
aand morgan stanley us eq gr fd usd a	11.368
pb aab fd of mandates north america	22.457
pb aab fd of mandates europe	29.335

pb aab fd of mandates asia pacific	10.027
ph janus us all cap growth a usd acc	10.147
pb robeco cgf emerg market eq fd d cap	10.514
pb schroder isf europ sp sit acc	10.632
subtotaal	206.896

obligaties	
aand bnp par bond gov euro restr dist	3.948
aand m g european corporate bond fd	3.960
aand morgan st inv fd eur corp bd	4.614
pb aab mm fd of mandate euro gov bd	15.243
pb schroder isf euro corp bond dh acc	2.387
aand pioneer funds euro aggregate bond	3.405
pb robeco lux-o-rente fd d cap	5.499
subtotaal	39.056

alternatieve beleggingen	
aand Henderson hor fd/gl prop eq a cap	7.511
pb lyxor dynamic strategy fund	18.294
aand schroder int sel gl prop sec cap	3.667
subtotaal	29.472

SUBTOTAAL	275.424
------------------	----------------

geldrekeningen	
vermogensbeheer rekening (...)	97.908
(...)	
TOTAAL	373.331
(...)"	

2.9 Overgelegd is een rekeningoverzicht van 24 oktober 2016. Daarin worden de beleggingen van Consument als volgt weergegeven:

“(…)	
beleggingsfondsen	
naam	
AA Alger US Equities	22.668,44 EUR
AA Aristotle US Equities	30.863,74 EUR
AA Boston Partners US Smaller Equities	8.514,99 EUR
AA Edinburgh Partners Europe Equities	36.473,65 EUR
AAMF FOM Asia Pacific Equities	31.652,03 EUR
AAMMF FOM Euro Corporate Bonds	23.081,34 EUR
AAMF FOM Euro Government Bonds	16.473,68 EUR
AAMF FOM Flexible Bonds	20.895,72 EUR
AA Henderson Europe Equities	27.553,12 EUR
AA Hermes Sourcecap Europe Equities	41.691,33 EUR
AA Investec Emerging Markets Equities	12.898,55 EUR
AA Loomis Sayles US Equities	15.854,93 EUR
AA Numeric Emerging Markets Equities	26.799,45 EUR
AA Pzena Europe Equities	33.460,90 EUR

AA Pzena US Equities	20.903,20 EUR
AA TCW US Equities	18.837,45 EUR
AA Wellington Europe Equities	44.208,65 EUR
AA Wiliam Blair Em Markets Equities	12.190,50 EUR
Barclays Roll Yield Commodities Acc V	19.722,52 EUR
NT Developed Real Estate Index Fgr Fnd	24.644,09 EUR
Pictet global long/short equity	25.415,67 EUR
totale waarde op 24-10-2016	514.803,94 (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade begroot op € 25.286 en te vermeerderen met wettelijke rente. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat de bank hem ontoereikend heeft voorgelicht door in haar documentatie een all-in tarief te vermelden zonder erop te wijzen dat op beleggingsfondsen in zijn portefeuille fondskosten zouden worden ingehouden.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De voorlichting over het all-in tarief

- 4.1 Kern van dit geschil is de vraag of Consument toereikend is voorgelicht over het all-in tarief.
- 4.2 Volgens Consument heeft een medewerker van de bank gezegd dat het Multi Manager Mandaat extra toegevoegde waarde voor hem had, omdat alle door de bank gemaakte kosten onder dit tarief vielen en bij dit mandaat voornamelijk in fondsen van de bank werd belegd. Verder stelt Consument dat het all-in tarief in de tarievenkaart als helder en overzichtelijk werd omschreven en dat hij daarom heeft aangenomen dat er geen andere kosten dan dit all-in tarief zouden worden gerekend. De bank stelt dat reeds bij aanvang van de relatie met Consument voldoende duidelijk was dat de kosten van fondsbeheerders (hierna: fondskosten) niet onder het all-in tarief vielen; de bank trad immers alleen op als vermogensbeheerder en niet ook als fondsbeheerder. Bovendien blijkt volgens de bank ook uit de documentatie dat fondskosten buiten het all-in tarief vallen.
- 4.3 De Commissie constateert dat het all-in tarief niet is opgenomen in de overeenkomst die Consument en de bank in mei 2011 zijn aangegaan; de bank heeft dit tarief pas enige tijd daarna, begin 2012, ingevoerd en Consument bij brief van 24 februari 2012 daarover geïnformeerd. Het gaat hier dus om een tussentijdse op initiatief van de bank doorgevoerde tariefwijziging. Verder overweegt de Commissie dat de term 'all-in tarief' de indruk kan wekken dat op de beleggingen van een cliënt geen andere kosten dan het all-in tarief zouden worden ingehouden. Omdat dit hier anders ligt – de fondskosten vielen immers buiten het all-in tarief – had de bank dit bij invoering van het all-in tarief voldoende duidelijk en specifiek moeten vermelden.

Dat de bank die duidelijkheid op dat moment heeft verschaft is de Commissie echter niet gebleken. In de brief van 24 februari 2012 staat weliswaar onder het kopje 'Nieuwe tariefstructuur per 1 april 2012' dat het hier gaat om de kosten die ABN AMRO MeesPierson maakt, maar de kosten die buiten het all-in tarief vallen, worden niet expliciet genoemd. De bank heeft in haar verweer verwezen naar andere documentatie – zoals de tarievenkaart en de rapportages, waaruit volgens haar blijkt dat fondskosten buiten het all-in tarief vielen – maar dit is geen documentatie die Consument ten tijde van de tariefwijziging heeft ontvangen. Dit betekent dat de Commissie ervan uitgaat dat Consument ontoereikend over de tariefwijziging is voorgelicht.

- 4.4 Beoordeeld moet worden of Consument als gevolg van deze ontoereikende voorlichting schade heeft geleden die door de bank moet worden vergoed. Naar het oordeel van de Commissie is dat niet komen vast te staan. Het ontbreekt immers aan voldoende concrete aanwijzingen dat Consument, als hij meteen bij invoering van het all-in tarief had geweten dat fondskosten buiten dit tarief vielen, het bij de bank belegde vermogen zou hebben ondergebracht in andersoortige beleggingen met een vergelijkbaar te verwachten rendement, maar met een lager kostenniveau. Consument stelt dat nu wel, maar geeft die bewering niet concreet handen en voeten (welke beleggingen bij welke instelling, met welk te verwachten rendement en met welke kosten, op basis van welke informatie). Daarbij is van belang dat het inhouden van fondskosten door fondsbeheerders gebruikelijk was in de relevante periode, zodat op beleggingsfondsen in de portefeuille van Consument, ook als die portefeuille bij een andere financiële instelling was aangehouden, evengoed fondskosten zouden zijn ingehouden.

Beroep op dwaling

- 4.5 In zijn repliek heeft Consument nog een beroep op dwaling gedaan. Hij stelt te zijn misleid door mededelingen van de bankmedewerker die hem het Multi Manager Mandaat heeft aangeraden en die afwijken van wat de bank nu mededeelt over het tarief.
- 4.6 Dit klachtonderdeel kan niet slagen. Voor een geslaagd beroep op dwaling is vereist dat een overeenkomst onder invloed van dwaling is totstandgekomen en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten. Uit de vaststaande feiten blijkt echter niet dat aan deze maatstaf is voldaan. Het gaat hier om een tussentijdse tariefwijziging zodat informatie over deze tariefwijziging geen invloed kan hebben gehad op de voorstelling van zaken die Consument bij aanvang, bij het aangaan van de overeenkomst, heeft gehad. Voor zover het beroep op dwaling alleen betrekking heeft op de (tussentijdse invoering van) het all-in tarief slaagt het evenmin. De bank heeft erop gewezen dat de fondskosten werden vermeld in de kwartaalrapportages (zie 2.7) en Consument heeft in reactie hierop niet inzichtelijk gemaakt waarom hij, ondanks de verwoording van de fondskosten in de rapportages, pas na enkele jaren heeft geconstateerd dat fondskosten buiten het all-in tarief vielen. Hieruit volgt dat een dwaling aan de zijde van Consument, voor zover die zou komen vast te staan, op grond van artikel 6:228 lid 2 BW voor zijn rekening moet blijven.

Kosten onredelijk hoog?

- 4.7 In zijn repliek heeft Consument de Commissie ten slotte nog verzocht te beoordelen hoe hoog de kosten in redelijkheid maximaal hadden mogen zijn. Ter onderbouwing heeft hij gewezen op de kosten in de rapportage van juli 2016, bestaande uit een bedrag van € 8.076 (kosten berekend volgens het all-in tarief) en € 4.265 (fondskosten). Volgens Consument zijn de totale kosten disproportioneel hoog. Naar het oordeel van de Commissie is echter niet gebleken dat, ook als de fondskosten worden meegerekend, de door Consument betaalde kosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar hoog zijn geweest. De Commissie baseert zich daarbij op de eigen ambtshalve kennis van de destijds gangbare tarieven. De Commissie ziet geen aanleiding om zich uit te laten over wat die fondskosten maximaal hadden mogen bedragen. Daarvoor zou een diepgravender onderzoek op zijn plaats zijn. Bij een dergelijk onderzoek heeft Consument echter onvoldoende belang, omdat de aan hem berekende fondskosten in elk geval niet als excessief kunnen worden aangemerkt.

Slotsom

- 4.8 Hiervoor is gebleken dat de verschillende onderdelen van de klacht niet slagen. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

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.