Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0528

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening inclusief overbrugging afgesloten voor een nieuw te bouwen woning. Tijdens het afsluiten van de lening was al bekend dat het bouwproject lang zou duren. Volgens de consument is hij voor de overbrugging een looptijd en rentevaste periode van 3 jaar overeengekomen. De bank hanteert echter een rentevaste periode van 2 jaar en biedt de mogelijkheid om de looptijd na 2 jaar in overleg met de bank te verlengen. De consument vordert nakoming van de afspraken die volgens hem gemaakt zijn. Daarnaast beklaagt de consument zich over de informatievoorziening vanuit de adviseur van de bank over de door de bank beweerde looptijd en rentevaste periode. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat voor de overbrugging een looptijd en rentevaste periode van 3 jaar is overeengekomen. Wel is de commissie van oordeel dat de adviseur de consument beter had moeten informeren en dat een deel van de advieskosten daarom moet worden terugbetaald aan de consument.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Vanaf augustus 2020 heeft de consument contact gehad met een hypotheekadviseur van de bank (hierna: de adviseur), omdat hij interesse had in de aankoop van een nieuwbouwappartement. Op 30 september 2020 heeft de consument een dienstverleningsovereenkomst gesloten met de bank, voor advies voor het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

2.2 Tijdens de bouwperiode heeft de consument dubbele lasten. In een e-mail van de consument van 10 november 2020 aan de adviseur is opgenomen:

> *[Naam] van [makelaarskantoor] wil zelf ook graag dat ik een voorbehoud maak t.a.v. financiering, met name de overbrugging. Dat voorbehoud maakt voor [makelaarskantoor] automatisch deel uit van het contract. De ontwikkelaar wil zekerheid dat de koper tijdens de bouw aan zijn (betaal) verplichtingen kan voldoen. Ik heb gezegd dat ik in principe geheel rond ben met de Rabobank, de offerte kan worden opgemaakt als het koopcontract is getekend. Ik geef aan [makelaarskantoor] nog door wat het bedrag is van de overbrugging, en de maandelijkse last, als voorbehoud van financiering (resp. € 540.000 en € 1000 per maand).*

2.3 De consument heeft op 27 november 2020 de aannemingsovereenkomst van het nieuwbouwappartement voor akkoord ondertekend. In de aannemingsovereenkomst is opgenomen:

> *"Ontbindende voorwaarden*
>
> *Artikel 7*
>
> *1. (…) Ter zake van de realisering van het (de) in de overweging van deze akte bedoelde appartementsrecht(en) is door de Verkrijger financiering benodigd in verband waarmee de overeenkomst wordt aangegaan onder de bij niet-vervulling ontbindende voorwaarde dat de Verkrijger binnen twee (2) maanden na diens ondertekening van deze akte voor de financiering van het (de) appartementsrecht(en) een rentevoorstel ten behoeve van een hypothecaire geldlening verkrijgt tegen geen grotere maandelijkse verplichting dan **EUR 1.000,-**, zulks onder bij de grote geldverstrekkende instellingen normaal geldende voorwaarden en bepalingen, gebaseerd op een te verkrijgen hypothecaire geldlening van **EUR 540.000,-**."*

2.4 Op 22 december 2020 heeft de bank een offerte aan de consument uitgebracht, voor een aflossingsvrije lening van € 260.000,- en een overbruggingslening van € 330.000,-. De consument heeft de offerte op 4 januari 2021 voor akkoord ondertekend. In de offerte is opgenomen:

"Bij de OverbruggingsHypotheek leent u tijdelijk € 330.000,–. U betaalt alleen rente over dit leningdeel. U betaalt uw OverbruggingsHypotheek terug bij verkoop van uw bestaande woning aan [adres]. De OverbruggingsHypotheek stopt op 30 maart 2022. U moet de OverbruggingsHypotheek dan aan ons terugbetalen.

(…)

OverbruggingsHypotheek € 330.000,- -

U heeft ervoor gekozen de rente vast te zetten voor een periode van een jaar.

Uw handtekening

Wat is het gevolg als u deze offerte tekent?

A. Als u deze offerte tekent en wij deze hebben ontvangen, dan is er een overeenkomst. Op deze overeenkomst zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing:

- de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2020;

- de Algemene voorwaarden voor bouwdepots van de Rabobank 2018;

- de Algemene voorwaarden voor hypotheken van de Rabobank 2018 en;

- de Algemene Bankvoorwaarden.

Deze voorwaarden staan in het boekje 'Algemene voorwaarden bij de lening van uw woning (Plusvoorwaarden)'. Ook krijgt u van ons informatie over leningdelen en de kosten die daar bij horen:

- Europees Gestandaardiseerd Informatieblad;

- Kosten van uw lening.

U heeft aangegeven dat u de volgende documenten niet op papier, maar digitaal wilt ontvangen:

- de Klantinformatie Lenen & Wonen (Plusvoorwaarden);

- het Rapport Lenen & Wonen;

- het boekje 'Algemene voorwaarden bij de lening van uw woning (Plusvoorwaarden)'.

Wij hebben deze documenten al digitaal aan u verzonden. Als u deze offerte tekent, verklaart u dat u alle voorwaarden en bijlagen heeft gekregen. En dat u deze voorwaarden en bijlagen heeft kunnen lezen. Bewaar deze voorwaarden en bijlagen zo, dat u deze in de toekomst ook kunt raadplegen. Wilt u in de toekomst toch graag een papieren versie van de voorwaarden? Laat ons dit dan even weten."

2.5 Rond september 2022 heeft de bank contact opgenomen met de consument over de overbruggingshypotheek. Toen heeft een medewerker van de bank met de consument besproken dat de looptijd van de overbrugging 1 jaar was. De consument heeft hierop gereageerd dat hij een looptijd en een rentevaste periode van 3 jaar is overeengekomen met de adviseur van de bank. In reactie hierop is de looptijd en de rentevaste periode van de overbrugging door de bank aangepast naar 2 jaar, zodat de rentevaste periode per 30 september 2023 afloopt. Hierna kan de looptijd in overleg met de bank telkens met een half jaar verlengd worden, maar de rente wordt vanaf dat moment aangepast naar de huidige rente en gedurende 1 jaar vastgezet.

De klacht en vordering

2.6 Volgens de consument komt de bank haar afspraken over de overbrugging niet na. Hij voelt zich door de adviseur misleid, verkeerd voorgelicht en ernstig benadeeld. Volgens de consument is hij met de bank overeengekomen dat de overbrugging een looptijd én een rentevaste periode van 3 jaar heeft. Hij is het er niet mee eens dat de bank nu alsnog na 2 jaar de rente voor het overbruggingsdeel wijzigt, in plaats van na 3 jaar. De consument vordert dat de bank de rente over de overbruggingslening alsnog vastzet voor 3 jaar vanaf het moment van ingang.

2.7 Omdat de consument het koopcontract moest ondertekenen voordat hij de offerte van de bank zou krijgen, was hij scherp op de condities van de hypothecaire geldlening. Volgens de consument waren de looptijd en rentevaste periode van de overbrugging daarbij belangrijk voor hem. De bouw zou lang duren en de consument wilde zekerheid over de last van de overbrugging gedurende die periode. De makelaar wilde ook dat de consument een voorbehoud maakte in het koopcontract ten aanzien van de extra financieringslasten gedurende de 3-jarige bouwtijd. Dat is dan ook gebeurd. Volgens de consument zijn op basis van een berekening van de adviseur de bedragen van € 540.000,- en € 1.000,- rente per maand in de aannemingsovereenkomst opgenomen (zie overweging 2.3).

2.8 In het najaar van 2022, nadat de consument hoorde dat de overbrugging maar een looptijd van 1 jaar had, heeft de consument informatie ontvangen over de looptijd en rentevaste periode van overbruggingen. Een bankmedewerker heeft toen uitgelegd dat de looptijd van overbruggingsleningen in principe 2 jaar is, en dat die met periodes van een half jaar verlengd kan worden. Ook heeft die medewerker uitgelegd dat na 2 jaar de rentevaste periode afloopt en wordt aangepast naar een huidige rente, voor 1 jaar vast. Deze informatie heeft de consument naar zijn zeggen destijds niet van de adviseur ontvangen. De consument vindt dat dit vanuit de zorgplicht van de bank wel verwacht had mogen worden.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.10 De bank heeft gesteld dat de adviseur en de consument de duur van de overbruggingslening met elkaar besproken hebben gedurende het financieringstraject. In de aannemingsovereenkomst van de consument wordt namelijk uitgegaan van een bouwperiode van 2,5 jaar. Er is echter geen looptijd of rentevaste periode van 3 jaar afgesproken volgens de bank.

2.11 Volgens de bank blijkt uit niets waarom de consument in de veronderstelling verkeerde dat de looptijd en rentevaste periode van het overbruggingsdeel 3 jaar zouden zijn. Bovendien is de consument met ondertekening van de offerte akkoord gegaan met een looptijd en rentevaste periode van 1 jaar voor de overbrugging (die naar aanleiding van het onderhoudsgesprek in 2022 is aangepast naar 2 jaar). Op grond van artikel 157 lid 2 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt de offerte als dwingend bewijs.

2.12 Verder heeft de bank erop gewezen dat uit artikel 1.7 van Klantinformatie Lenen & Wonen volgt dat de looptijd en de rentevaste periode van de overbruggingshypotheek maximaal 2 jaar is. Ook heeft de bank erop gewezen dat de consument met ondertekening van de offerte verklaard heeft kennis te hebben kunnen nemen van die informatie.

3. De beoordeling

Welke vragen zijn aan de commissie voorgelegd?

3.1 Aan de commissie zijn twee vragen ter beoordeling voorgelegd. De eerste vraag is of de consument met de bank is overeengekomen dat de looptijd en rentevaste periode van de overbruggingslening 3 jaar bedraagt. De commissie is van oordeel dat deze afspraak niet is komen vast te staan en zal dat hierna toelichten. De tweede vraag is of de adviseur van de bank zijn zorgplicht geschonden heeft door de consument onvoldoende te informeren over de voorwaarden van de overbruggingslening. De commissie is van oordeel dat de adviseur de consument niet volledig geïnformeerd heeft en dat de consument daarom recht heeft op vergoeding van een deel van de advieskosten. Ook dit oordeel wordt hierna toegelicht.

De looptijd en rentevaste periode van de overbrugging

3.2 Voor hetgeen tussen partijen is afgesproken over de looptijd en, belangrijker nog, de rentevaste periode van de overbrugging, geldt de schriftelijke overeenkomst als uitgangspunt. In dit geval is de door partijen voor akkoord ondertekende offerte van 22 december 2020 de schriftelijke overeenkomst. In de offerte is opgenomen dat de looptijd en rentevaste periode van de overbruggingshypotheek 1 jaar zijn, niet 3 jaar.

3.3 Volgens de consument blijkt uit het volgende dat hij met de adviseur afgesproken heeft dat de overbrugging een looptijd en rentevaste periode van 3 jaar zou hebben.

Ten eerste heeft de adviseur volgens de consument in een telefoongesprek van 21 september 2020 opgegeven dat de extra financieringslasten van de nieuwe aflossingsvrije en overbruggingshypotheek tijdens de 3-jarige bouwtijd € 30.000,- zouden zijn. Ten tweede is in het koopcontract een voorbehoud opgenomen ten aanzien van de extra financieringslasten gedurende de 3-jarige bouwtijd, volgens opgave van de adviseur in een telefoongesprek van 8 oktober 2020. Dit volgt ook uit de e-mail van 10 november 2020 van de consument aan de adviseur. De adviseur heeft een kopie van het koopcontract ontvangen. De bedragen van € 30.000,- totaal en € 1.000,- per maand sluiten volgens de consument aan bij een rentevaste periode van 3 jaar. De bedragen sluiten aan bij 3 jaar lang respectievelijk 1,77% (aflossingsvrij deel) en 1,75% (overbruggingsdeel) rente per maand. De extra financieringslast onder die rente-percentages bedraagt namelijk in totaal € 864,75 per maand, wat prima past binnen de limiet van € 1.000,- per maand. Ook het totaalbedrag van € 30.000,- is volgens de consument herleidbaar, namelijk 36 maanden maal € 1.000,- is € 36.000,-, en de depotrente wordt daar vanaf getrokken, geschat op € 6.000,-.

3.4 Volgens de consument heeft de adviseur bovendien steeds de volgende uitgangspunten voor de overbrugging bevestigd: bedrag € 330.000,-; rente 1,75%; looptijd van de overbrugging en rentevaste periode gedurende de bouwtijd van het appartementen-complex van 3 jaar; verkoop van de huidige woning vindt plaats na oplevering van het nieuwe appartement en na verhuizing; de bouw is 31 januari 2022 gestart.

3.5 De bank heeft hierop gereageerd dat zij niet kan volgen waarom uit de geprognotiseerde financieringslast van in totaal € 30.000,- en een maandlast van € 1.000,- blijkt dat er een rentevaste periode van 3 jaar is aangeboden door de bank. Ook betwist de bank dat de adviseur deze bedragen aan de consument zou hebben doorgegeven. De bank is naar eigen zeggen niet aansprakelijk voor een onjuiste conclusie van de consument ten aanzien van de rentevaste periode, op basis van een beweerdelijk door de bank geprognotiseerde financieringslast. In reactie op de klacht heeft de adviseur verklaard:

> *"Ik kan me niet voorstellen dat ik aangegeven heb dat de overbrugging (+rente) voor 3 jaar vastgezet kan worden, omdat dit volgens onze voorwaarden maximaal voor 2 jaar mogelijk is. Daarna moet er bepaald worden hoe en onder welke voorwaarden de overbrugging verlengt kan worden. Ik heb veel overbruggingshypotheken verstrekt en daarmee het product goed op mijn netvlies. Ik kan me echter wel voorstellen dat ik een indicatie heb afgegeven over de extra financieringslasten gedurende de hele periode, maar wel met de voorwaarde dat de uitgangspunten (de rente op dat moment) ongewijzigd blijven."*

3.6 De consument heeft verder gesteld dat hij in een telefoongesprek van 30 december 2020 tegenover de adviseur zich erover heeft verbaasd dat uit de offerte een overbruggingstermijn van 1 jaar volgt, omdat daarmee van de overeengekomen overbruggingstermijn van 3 jaar en rentevaste periode van 3 jaar werd afgeweken.

Volgens de consument zei de adviseur toen dat de consument zich daar geen zorgen over hoefde te maken.

3.7 Volgens de bank kan de looptijd van een overbruggingslening van 2 jaar in overleg met de bank tot tweemaal toe verlengd worden met een half jaar. De adviseur heeft gesteld dat hij *over deze verlengmogelijkheid van de looptijd* aan de consument heeft aangegeven dat hij zich geen zorgen hoefde te maken. Ten aanzien van de *rentevaste periode* heeft de adviseur volgens de bank echter nooit gezegd dat die na 2 jaar verlengd kon worden, of dat die 3 jaar zou zijn. Dit volgt ook uit de gespreksnotitie die de adviseur gemaakt heeft, bij de notitie dat de consument een vraag heeft over de overbrugging en teruggebeld wil worden:

> *"[de consument] gesproken. Aangegeven dat de OVB iedere 6 maanden verlengd kan worden."*

3.8 Voor de commissie is, gelet op het voorgaande, niet komen vast te staan dat de consument en de bank een looptijd en rentevaste periode van de overbrugging van 3 jaar zijn overeengekomen. In de schriftelijke overeenkomst is duidelijk opgenomen dat de looptijd en de rentevaste periode 1 jaar is. Hetgeen de consument naar voren gebracht heeft, over de (beweerdelijk) door de adviseur opgegeven bedragen en over de beantwoording van de vraag van de consument over de offerte, bewijzen niet dat partijen, in afwijking van de offerte, een rentevaste periode van 3 jaar zijn overeengekomen. De consument is kennelijk in de veronderstelling geraakt dat de rente voor 3 jaar zou vaststaan, maar er zijn onvoldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat dit door toedoen van (de adviseur van) de bank kwam. Het is goed voorstelbaar dat, zoals de adviseur gesteld heeft, hij wel bedragen genoemd heeft voor de extra financieringslast, maar dat dit onder voorbehoud van gelijk blijven van de rente was. Het was immers niet bekend hoe hoog de rente zou zijn na 3 jaar, zodat de adviseur niet kon toezeggen dat de extra financieringslast gedurende 3 jaar niet zou wijzigen. De consument heeft onder eedsaflegging voor een notaris verklaard dat zijn e-mails uit 2020 en uit 2022 aan de bank op waarheid berusten. Ook deze verklaring maakt niet dat de commissie kan uitgaan van de lezing van de consument. In die e-mails is immers niet concreet opgenomen dat de consument en de bank een looptijd en rentevaste periode van 3 jaar hebben afgesproken. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

De zorgplicht van de adviseur

3.9 De consument heeft zich er bovendien over beklaagd dat hij pas in 2022 vernam welk beleid de bank hanteert voor overbruggingsleningen (een looptijd van 2 jaar, die met tweemaal een half jaar verlengd kan worden, en een rentevaste periode van 2 jaar, en daarna van 1 jaar). Volgens de consument heeft de adviseur dit beleid niet in een vroeg stadium aan hem kenbaar gemaakt en had dat, gelet op de zorgplicht, wel op zijn weg gelegen.

Volgens de consument is het de taak van de adviseur om de consument te informeren over de condities van de overbruggingslening, voordat hij overgaat tot aankoop van de woning. Dat is volgens de consument niet gebeurd. De bank heeft erop gewezen dat in de offerte en het document Klantinformatie Lenen & Wonen informatie gegeven is over de looptijd en rentevaste periode van de overbruggingslening, maar die ontving de consument pas nadat hij de aannemingsovereenkomst ondertekend had. Bovendien zou communicatie via een brief of e-mail waardevoller zijn geweest voor de consument, dan slechts de kleine lettertjes uit de offerte en voorwaarden.

3.10 Tussen de consument en de adviseur is een dienstverleningsovereenkomst gesloten, er is dus overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage), dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[1] 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 de consument omtrent zijn 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 de consument.

3.11 Voor de commissie staat vast dat de consument en de adviseur de extra financierings-last tijdens de bouwperiode besproken hebben. De consument heeft dit immers gesteld en de adviseur heeft in zijn verklaring naar aanleiding van de klacht erkend dat hij een berekening gemaakt kan hebben. Bovendien heeft de consument zelf gesteld dat dit al in september en oktober plaatsvond, dus voordat hij de aannemings-overeenkomst ondertekende. De bank heeft verder gesteld dat de looptijd van de overbrugging tijdens het financieringstraject besproken is, maar uit de vastgelegde informatie blijkt alleen dat dit besproken is nadat de offerte uitgebracht werd, niet voordat de consument de aannemingsovereenkomst ondertekende. Het is dan ook niet komen vast te staan dat de adviseur, voordat de consument de aannemings-overeenkomst ondertekende, de consument gewezen heeft op de maximale looptijd en rentevaste periode voor de overbrugging.

[1] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.12 De commissie is van oordeel dat, onder de gegeven omstandigheden, de adviseur het beleid ten aanzien van overbruggingsleningen had moeten bespreken voorafgaand aan het sluiten van de aannemingsovereenkomst. De bouwtijd zou immers lang duren (2,5 of 3 jaar) en de rente was op dat moment erg laag. Het was dus mogelijk dat de rente zou stijgen tijdens de bouwperiode, wat ook gebeurd is. Nu de bank ermee bekend was dat er een langere overbrugging nodig zou zijn dan de maximale termijn van 2 jaar, had het op de weg van de adviseur gelegen om in een vroege fase met de consument te bespreken dat de rente op het overbruggingsdeel maximaal 2 jaar vaststond.

3.13 De consument heeft niet gesteld dat hij de aannemingsovereenkomst *niet* zou hebben afgesloten als hij volledig op de hoogte was van het beleid ten aanzien van overbruggingen. Dit is ook niet op een andere manier aannemelijk geworden. Voor de commissie staat dan ook niet vast dat de consument schade lijdt als gevolg van dit informatiegebrek. Wel is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de consument de volledige advieskosten aan de adviseur moet betalen. De advieskosten bedroegen € 1.900,- (plus € 500,- afsluitkosten). De commissie besluit dat de bank de helft van de advieskosten aan de consument moet terugbetalen.

Misleidende omissie?

3.14 Tot slot merkt de commissie op dat zij zich ambtshalve de vraag heeft gesteld of, in verband met het besproken gebrek in de informatievoorziening, sprake is van een misleidende omissie zoals bedoeld in artikel 6:193d BW (zie de bijlage). De commissie laat deze vraag in dit geval onbeantwoord. Want ook als sprake is van een misleidende omissie, zou dat in het onderhavige geval niet tot een andere beslissing leiden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 950,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Artikel 6:193d

1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.

2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

4. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.