Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0287

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	6 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Gestegen variabele hypotheekrente. Kennelijke vergissing. Gerechtvaardigd vertrouwen. In 2003 heeft de bank de consument en zijn toenmalige echtgenote een hypothecaire geldlening verstrekt. Na hun echtscheiding in 2010 wordt de echtelijke woning aan de consument toebedeeld. In 2011 wordt de hypothecaire geldlening omgezet naar een aflossingsvrij leningdeel en een lineair leningdeel. Op het aflossingsvrije leningdeel is het 12-maands Euribor-tarief van toepassing. In de jaren na 2011 tot en met 2021 verlaagt de bank dit tarief jaarlijks. In 2022 doet de bank de consument een voorstel voor wijziging van het lineaire leningdeel. Daarbij voegt de bank een lening-overzicht. In dat leningoverzicht staat een verkeerd (variabel) rentepercentage en een verkeerde rentevastperiode voor het aflossingsvrije leningdeel. Daarna informeert de bank de consument dat de (variabele) rente voor het aflossingsvrije leningdeel substantieel is verhoogd. De consument is van mening dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld en dat hij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de bank het lagere rentepercentage bij hem in rekening brengt. De commissie is van oordeel dat de consument hierop niet gerechtvaardigd mocht vertrouwen en wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 23 november 2022, 25 november 2022 en 2 december 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

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

2. Het geschil

Wat er is gebeurd?

2.1 Op 16 mei 2003 heeft de bank de consument en zijn toenmalige echtgenote een hypothecaire geldlening verstrekt. Daarbij hebben de consument en zijn toenmalige echtgenote de bank het recht van eerste hypotheek op de echtelijke woning verleend.

2.2 In 2010 zijn de consument en zijn toenmalige echtgenote gescheiden. De echtelijke woning en de hypothecaire geldlening zijn aan de consument toebedeeld.

2.3 Op 7 februari 2011 heeft de bank de consument een brief gestuurd over het vervallen van een aan de hypothecaire geldlening gekoppelde polis, die aan de bank was verpand. In deze brief staat:

> *"(…) Onlangs zijn wij door zowel Aegon Levensverzekeringsmaatschappij geïnformeerd over het feit, dat de polis onder nummer* [polisnummer] *onlangs, zonder toestemming van WestlandUtrecht Bank N.V. als pandhouder, is geroyeerd.*
> *Tevens zijn alle gelden onttrokken uit de effectenrekening* [nummer effectenrekening]*, waarna deze is opgeheven.*
> *Door het vervallen van de beide, bovenvermelde zekerheden voldoet uw hypotheek nu niet meer aan onze verstrekkingsnormen, waardoor deze opeisbaar is geworden.*
>
> *(…) Graag horen wij voor* ***21 februari 2011*** *uw voorstel inzake het stellen van vervangende zekerheden (bijvoorbeeld een vervangende polis; omzetting in een annuïteiten- of lineaire hypotheek).*
> *(…)"*

2.4 Op 11 juli 2011 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de omzetting van de hypothecaire geldlening. In deze brief staat:

> *"(…) Uw intermediair heeft een oplossing aangedragen, die door de Bank niet volledig geaccepteerd kon worden.*
> *Omdat wij nadien geen reactie meer hebben ontvangen, delen wij u mee dat wij niet akkoord gaan met de ontstane situatie.*
> *Daarom zullen wij uw Konstant Hypotheek en Flexfund Hypotheek onder leningnummer* [leningnummer]*,* [leningnummer] *omzetten in een Lineaire Hypotheek en een Konstant Hypotheek per* ***1 september 2011****, tenzij u schriftelijk aantoont dat vervangende zekerheden, die naar genoegen van de Bank zijn, voor deze datum meeverbonden zijn. (…)*
>
> ***Lineaire Hypotheek***
>
> *(…)* ***Hypotheekrente***
> *4,30% per jaar, voor 1 jaar vast (de rentevaste periode van de lening).*
>
> *(…)* ***Hoofdsom***
> *€ 20.500,00.*

(…) ***Looptijd***
19 jaar.

(…) ***Konstant Hypotheek***

(…) ***Hypotheekrente***
3,50% per jaar, voor twaalf maanden vast. (…) Vaststelling van de rente vindt plaats zoals gesteld in het bij deze offerte behorende clausuleblad Euriplus Rente.

(…) ***Hoofdsom***
€ 139.500,00.

(…) ***Looptijd***
19 jaar. (…)"

De hypothecaire geldlening van de consument is onder deze voorwaarden per 1 september 2011 omgezet.

2.5 Op 7 september 2011 heeft de bank de hypotheekadviseur van de consument een brief gestuurd over de wijziging van het rentepercentage voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Hierbij delen wij u mee dat de 12-maands Euriplus Rente voor bovengenoemd offertenummer is vastgesteld op 3,38% (…).

(…) Wij verzoeken u vriendelijk uw cliënt van bovengenoemde wijziging op de hoogte te stellen. (…)"

2.6 Op 4 september 2017 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Leningdeelnummer: [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Uw variabele rentepercentage is per 1 september 2017 1,140% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 1,250% per jaar. (…)"

2.7 Op 5 september 2018 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Leningdeelnummer: [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Uw variabele rentepercentage is per 1 september 2018 1,130% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 1,140% per jaar. (…)"

2.8 Op 4 september 2019 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Leningdeelnummer: [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Uw variabele rentepercentage is per 1 september 2019 0,920% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 1,130% per jaar. (…)"

2.9 Op 2 september 2020 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Leningdeelnummer: [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Uw variabele rentepercentage is per 1 september 2020 0,930% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 0,920% per jaar. (…)"

2.10 Op 3 september 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Leningdeelnummer: [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Uw variabele rentepercentage is per 1 september 2021 0,800% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 0,930% per jaar. (…)"

2.11 Op 23 mei 2022 heeft de bank de consument in verband met het eindigen op 1 september 2022 van de rentevastperiode van het lineaire leningdeel van de hypothecaire geldlening voor dat leningdeel een brief gestuurd met een aanbod voor de wijziging van het rentepercentage en de rentevastperiode (3,000% per jaar van 1 september 2022 tot 1 september 2024). Bij die brief heeft de bank een leningoverzicht gevoegd. Daarin staat dat het rentepercentage voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening per 1 september 2022 0,8% zal bedragen en dat de rente op 1 september 2030 zal worden herzien.

2.12 Op 20 juni 2022 heeft de bank de consument nog een brief gestuurd over de wijziging van het rentepercentage voor het lineaire leningdeel van de hypothecaire geldlening. In die brief staat dat de bank het rentepercentage en de rentevastperiode van het lineaire leningdeel van de hypothecaire geldlening automatisch zal aanpassen volgens het aanbod in haar brief van 23 mei 2022. Bij deze brief heeft de bank hetzelfde leningoverzicht per 1 september 2022 gevoegd als bij haar brief van 23 mei 2022.

2.13 Op 5 september 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de hypothecaire geldlening. In die brief staat:

"(…) Leningdeelnummer: [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Uw variabele rentepercentage is per 1 september 2022 3,060% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 0,800% per jaar. (…)"

2.14 Op 14 september 2022 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd over het gewijzigde rentepercentage voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening. In deze e-mail staat:

"(…) Ik heb een bericht gekregen van Westland Utrecht over een wijziging in de rente van de hypotheek
Ik heb 2 leningdeel nummers
Het gaat over deel [nummer van het aflossingsvrije leningdeel]
Hiervan heb ik een brief gekregen dat per 1-9-2022 de rente 0,8% is

Nu krijg ik een andere brief hetzelfde deel ineens 3,1% wordt per 1-9-2022
Nu vraag ik mij af hoe dat kan?

2 brieven met verschillende inhoud

Graag uitleg (…)"

2.15 Op 26 september 2022 heeft de consument de bank een brief gestuurd. Hierin maakt hij bezwaar tegen de renteverhoging naar 3,060% en verzoekt hij de bank het bedrag aan rente dat hij teveel heeft betaald aan hem terug te betalen.

2.16 Op 6 oktober 2022 heeft de bank het verzoek van de consument schriftelijk afgewezen. In deze brief staat:

"(…) Allereerst bieden wij onze excuses aan voor het vermelden van een onjuiste datum renteherziening in het leningoverzicht behorende bij onze renteherzieningsvoorstellen uit 2020 en 2022. (…)

Op 8 april 2003 tekende u onze offerte van 2 april 2003. Hierin kwamen wij een rentevastperiode overeen van één jaar gebaseerd op het Euribor-tarief met een vaste opslag en eventuele risico-opslagen.
Door ondertekening van deze offerte ging u akkoord met het risico van rentestijgingen. (…)"

2.17 Op 11 oktober 2022 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Je kunt mij toch niet verwijten dat ik een 1 jaar rente heb? Jullie noemen dat risico maar als ik dat niet had gedaan had ik een rente gehad van 4% over waarschijnlijk 10 jaar of langer.
Elk jaar lees ik jullie brief en ik reageer niet als het iets verhoogd of verlaagd wordt, zo heb ik ook niet gereageerd omdat er volgens jullie informatie 0,8% stond vanaf sept 2022.
Dit is een essentiële fout die jullie hier maken en je hebt mij daarmee op het verkeerde been gezet. (…)"

2.18 Op 13 oktober 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) In onze brief van 6 oktober 2022 hebben wij u al onze excuses aangeboden voor de onjuiste informatie over leningdeel [nummer van het aflossingsvrije leningdeel] *(Konstant Hypotheek) in de renteherzieningsbrieven van deel* [nummer van het lineaire leningdeel] *(Lineaire Hypotheek) van 23 mei 2022 en 20 juni 2022.*

(…) In tegenstelling tot leningdelen met een rentevastperiode (zoals leningdeel [nummer van het lineaire leningdeel]*) krijgt u voor leningdelen met een Euriplus (variabele) Rente geen renteherzieningsvoorstel, maar een mededeling achteraf over de te betalen rente. De rente wordt berekend aan de hand van het van toepassing zijnde 12-maands Euribor-tarief, zoals dit wordt vastgesteld op de één na laatste werkdag van de maand voorafgaand aan de maand waarvan de rente wordt herzien, en de op dat moment geldende opslag. Vanaf sluiting van de lening in 2003 tot en met 2016 werd u hierover geïnformeerd via de afschrift van de betaalde rente van uw incassorekening. Vanaf 2017 ontvangt u jaarlijks een brief (zoals de brief van 5 september 2022) met de vastgestelde rente. (…)"*

2.19 Op 31 oktober 2022 heeft de bank de consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 147.861,93 (hierna: de hypotheekofferte) verstrekt. In de hypotheek-offerte staat een rentepercentage voor het aflossingsvrij leningdeel van 2,70% per jaar en een rentevastperiode van één jaar. De consument heeft de hypotheekofferte op 10 november 2022 ondertekend.

2.20 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.21 De consument vordert dat de bank hem het verschil vergoedt tussen de rente die hij nu betaalt voor het aflossingsvrije deel van de hypothecaire geldlening en de rente die hij voor 1 september 2022 voor dat leningdeel betaalde.

2.22 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Ter onderbouwing daarvan heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De consument is al sinds 2003 klant bij de bank en heeft altijd netjes betaald.
b. De bank heeft de consument onjuist geïnformeerd door in het lening-overzicht bij haar brief van 23 mei 2022 op te nemen dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening per 1 september 2022 0,8% zou bedragen en dat de rente op 1 september 2030 zou worden herzien. Dit is een essentiële fout en de bank heeft de consument daarmee op het verkeerde been gezet.
c. Het is niet één fout, maar een opeenstapeling van fouten. Ook met het lening-overzicht bij haar brief van 20 juni 2022 heeft de bank de consument onjuist geïnformeerd. In dat lening-overzicht staat ook dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening per 1 september 2022 0,8% zou bedragen en dat de rente op 1 september 2030 zou worden herzien. Dit zijn zeer misleidende lening-overzichten.
d. In het lening-overzicht bij de brief van de bank van 5 september 2022 staat ineens, zonder vooraankondiging, een nieuwe rente van 3,060% en dat de rente op 1 september 2023 zal worden herzien.
e. De consument betaalt al jaren de 12-maands Euribor-rente en dat gaat al jaren best goed. Net zoals elk jaar heeft de consument voor de renteherziening een brief gekregen van de bank. Op zich is dat niets bijzonders, de consument reageert al tien jaar niet en alles loopt gewoon verder. Maar nu ging de rente ineens met 2,3% omhoog. Dat is een gigantische stijging en in tegenspraak met alle voorgaande correspondentie. De consument beroept zich op deze correspondentie en gaat niet akkoord met de gestegen rente.

Het verweer van de bank

2.23 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank met betrekking tot het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening van de consument – de commissie begrijpt met terugwerkende kracht – de rente moet toepassen van voor 1 september 2022. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.21 en 2.22.

3.3 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden en dat zij correct jegens hem heeft gehandeld. De bank heeft toegelicht dat de consument de offerte van de bank van 2 april 2003 op 8 april 2003 heeft ondertekend en dat partijen hiermee een rentevastperiode van één jaar gebaseerd op het Euribor-tarief zijn overeengekomen. De bank is van mening dat de consument door ondertekening van deze offerte akkoord is gegaan met het risico van rentestijgingen.

3.4 Daarnaast heeft de bank toegelicht dat zij de consument voor het (aflossingsvrije) leningdeel met een (variabele) Euriplus-rente geen renteherzieningsvoorstellen stuurt, maar een mededeling achteraf over de rente die de consument gaat betalen. Volgens de bank wordt deze rente berekend aan de hand van het van toepassing zijnde 12-maands Euribor-tarief, zoals dit wordt vastgesteld op de één na laatste werkdag van de maand voorafgaand aan de maand waarvan de rente wordt herzien, en de op dat moment geldende opslag. Vanaf de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2003 tot en met 2016 heeft de bank de consument hierover geïnformeerd via de rekening-afschriften van de betaalde rente van zijn incassorekening. Vanaf 2017 stuurt de bank de consument hierover jaarlijks een brief met de vastgestelde rente, aldus nog steeds de bank.

3.5 Verder heeft de bank erkend dat zij bij haar brieven van 23 mei 2022 en 20 juni 2022 over de wijziging van de vaste rente van het lineaire leningdeel van de hypothecaire geldlening, onjuiste informatie heeft gevoegd over het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening. De bank heeft toegelicht dat zij hiervoor excuses heeft aangeboden aan de consument. Daarnaast is de bank van mening dat het hier om een ‘kennelijke fout’ gaat en dat de consument had kunnen weten dat de bank een foute einddatum van de rentevastperiode voor het aflossingsvrije leningdeel had vermeld.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank haar zorglicht niet geschonden.

3.7 De commissie begrijpt dat de consument zich erop beroept dat hij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de bank per 1 september 2022 een rente van 0,8% bij hem in rekening zou brengen over het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening. De consument heeft gesteld dat de bank hem op het verkeerde been heeft gezet door in de leningoverzichten die zij als bijlagen bij haar brieven van 23 mei 2022 en 20 juni 2022 heeft gevoegd, te vermelden dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel per 1 september 2022 0,8% zou bedragen, en wel voor een periode tot 1 september 2030.

3.8 Dit betoog mist doel. Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek[1], dat bepaalt dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.[2]

3.9 Naar het oordeel van de commissie behoorde de consument in deze zaak te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank in de leningoverzichten bij haar brieven van 23 mei 2022 en 20 juni 2022. Het was de consument bekend dat partijen voor het aflossingsvrije leningdeel telkens voor een periode van twaalf maanden een (variabele) rente gebaseerd op het 12-maands Euribor-tarief waren overeengekomen. Dat staat klip en klaar in de brief van de bank van 11 juli 2011, hiervoor opgenomen onder 2.4. De consument heeft bovendien zelf met zoveel woorden toegelicht dat hij al jaren de 12-maands Euribor-rente betaalt en dat dat al jaren best goed gaat. De commissie is van oordeel dat van de consument verwacht mocht worden dat hij – kort na het ontvangen van de verkeerde mededelingen van de bank – bij de bank zou hebben nagevraagd of het wel klopte wat er in de leningoverzichten stond, en dan met name voor wat betreft de duur van de rentevastperiode van het aflossingsvrije leningdeel, namelijk acht jaar in plaats van de gebruikelijke 12-maands-rente. Nu de consument dat niet heeft gedaan, en dit wel een opmerkelijke wijziging is die om navraag/toelichting vraagt, slaagt zijn beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet.

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-029, 2019-742, 2019-788, 2020-121 en 2022-0120.

Over de gestegen rente

3.10 De consument heeft ook bezwaar gemaakt tegen de gestegen rente voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening. Ook dit betoog faalt. Uit de processtukken blijkt dat de bank de rente aanvankelijk (in 2011) heeft vastgesteld op 3,50% per jaar. Kort daarna heeft de bank de rente verlaagd naar 3,38% per jaar. Daarna heeft de bank de rente jaarlijks naar beneden aangepast. Per 1 september 2021 heeft de bank de rente vastgesteld op 0,80% per jaar en per 1 september 2022 op 3,060% per jaar. De consument wist dat partijen een variabele rente waren overeengekomen. De commissie begrijpt dat de verhoging van het rentetarief van 0,80% in 2021 naar 3,060% in 2022 substantieel is, maar is tegelijkertijd van oordeel dat dat nu eenmaal inherent is aan een variabel rentetarief. Momenteel zijn de rentestijgingen weer een actueel onderwerp waar iedereen mee te maken heeft. In de periode na 2011 tot en met 2021 heeft de consument overigens geprofiteerd van een relatief lage rente. Nu is de rente weer hoger, zij het nog steeds lager dan het percentage dat de bank in 2011 voor de consument had vastgesteld (3,50%).

3.11 De bank heeft in dit verband toegelicht dat zij de overeengekomen rente jaarlijks berekent aan de hand van het van toepassing zijnde 12-maands Euribor-tarief, zoals dit wordt vastgesteld op de één na laatste werkdag van de maand voorafgaand aan de maand waarvan de rente wordt herzien, en de op dat moment geldende opslag. Dat is naar het oordeel van de commissie geen onaanvaardbare handelwijze.

Over de fouten van de bank

3.12 De stelling van de consument dat de bank fouten heeft gemaakt door hem verkeerde informatie te verstrekken in de leningoverzichten die zij bij haar brieven van 23 mei 2022 en 20 juni 2022 heeft gevoegd, kan hem ook vanwege het volgende niet baten. Als de bank hem juist zou hebben geïnformeerd over de hoogte van het rente-percentage en de rentevastperiode, zou zijn situatie niet anders zijn geweest. Dan was immers nog steeds de juiste rente en de juiste rentevastperiode van toepassing. De consument is dus niet in een nadeligere positie gekomen door de verkeerde informatie van de bank. De bank heeft bovendien haar excuses aangeboden.

Conclusie

3.13 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet heeft geschonden. De bank hoeft met betrekking tot het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening van de consument niet de rente van voor 1 september 2022 toe te passen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 zes 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 twee 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 twee 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 (BW)

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.