Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-546
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J. van der Groen, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., handelende onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de door de Bank in rekening gebrachte vergoedingsrente van € 4.376,16 voor de volledige aflossing van de geldlening. Volgens Consumenten gold toen een variabele rente en zijn zij geen vergoedingsrente aan de Bank verschuldigd. De Bank bestrijdt het standpunt van Consumenten en stelt dat zij de rente per 1 september 2019 voor tien jaar heeft vastgezet. Het gelijk is aan de zijde van de Bank. De Commissie overweegt dat per 1 september 2019 geen variabele rente maar een rentetarief voor tien jaar gold. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft op 3 augustus 2009 een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) aan Consumenten verstrekt. Aan de geldlening is een spaarpolis gekoppeld.

Partijen zijn een rentevaste periode van tien jaar, tot 1 september 2019, overeengekomen. Consumenten zijn destijds bijgestaan door een hypotheekadviseur.

2.2 Consumenten hebben op 4 april 2019 een e-mailbericht aan de Bank gestuurd met onder meer de volgende inhoud:

"Good day
we currently have a mortgage with your self which is approaching the 10 year anniversary (September 2019) and we want to change it due to around a +4% difference in our current deal and the available deals.
Can you make a proposal/simulation to us for 100% repayment over 20 years, fixing the rate for 10 years again, for our outstanding mortgage please? (…)
if you are unable to provide this, can you advise if there are any penalties and how much they are if we leave before September 1st 2019?
We are also happy for any of your advisers to contact us to discuss. (…)"

2.3 Op 5 april 2019 heeft de Bank het volgende bericht aan Consumenten gestuurd:

"U wilt graag een rentevoorstel voor het aanpassen van de rente per 1 september 2019 ontvangen. Namens [de Bank] informeer ik u als volgt.
Voorstel
Op dit moment kan er nog geen rentevoorstel worden gedaan voor het vastzetten van de rente per 1 september 2019. Volgens de voorwaarden van uw hypotheek ontvangt u drie maanden voor de renteherzieningsdatum een brief met de nieuwe rente. Dit betekent dat u uiterlijk begin juni een rentevoorstel tegemoet kunt zien. (…)"

2.4 Op 11 april 2019 hebben Consumenten het volgende per e-mailbericht aan de Bank voorgelegd:

"Hello
thank you for the response and update on our account,
we know that the fixed term comes to an end on April 1st and want to prepare just now due to the summer period being very busy. Therefore, can you provide the following to us please:
a proposal for repayment mortgage only, for the rest of the term (20 years) fixed for 10 years
the insurance policy we have, how to we cash this in?
if this is not possible, can you provide us with a settlement fee for leaving before the end fixedterm date of September 1st.
we know there is great deals in the market where we can save a lot of money monthly and we want to ensure we are getting this.

i can call your call centre and discuss this if it is better, but can you confirm that you have English speaking agents please? (…)"

2.5 Partijen hebben telefonisch contact gehad, waarna de Bank op 12 april 2019 een e-mail-bericht aan Consumenten stuurt met de navolgende inhoud:

"Klant gebeld, om duidelijkheid te krijgen over zijn verzoek. Hij is Engelstalig. Wat hij wil zijn twee dingen. Hij wil zijn SpaarXtra hypotheek omzetten naar een andere aflosvorm, waarbij de spaarpolis in mindering gebracht wordt op de schuldrest. Daarnaast wil hij een voorstel krijgen om de rente opnieuw vast te zetten tot einde looptijd. Reden dat hij een email gestuurd heeft, is dat hij een aanbod van ABN AMRO ontvangen heeft inzake zijn hypotheek en hij wilt weten wat [de Bank] voor hem kan doen. Inzake de omzetting heb ik hem doorverwezen naar de hypotheekadviseur. Verder heb ik uitgelegd dat wij 3 maanden voor einde rentevastperiode automatisch een voorstel sturen om de rente opnieuw vast te zetten."

2.6 Op 22 mei 2019 heeft de Bank een brief aan Consumenten gestuurd waarin Consumenten worden gewezen op het aflopen van de rentevaste periode per 1 september 2019. Een keuzeformulier is als bijlage bij de brief gevoegd. De brief vermeldt onder meer:

"Voor elk leningdeel waarvan de rentevastperiode eindigt, vindt u hieronder ons renteaanbod voor de nieuwe periode. (…)
Welke nieuwe rente bieden wij aan voor leningdeelnummer: (…)?
Voor de periode van 1 september 2019 tot 1 september 2029 bieden wij u een nieuw rentepercentage aan van 2,700% per jaar. Deze rentevastperiode van 10 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode.
Welke nieuwe rente bieden wij aan voor leningdeelnummer: (…)?
Voor de periode van 1 september 2019 tot 1 september 2029 bieden wij u een nieuw rentepercentage aan van 2,700% per jaar. Deze rentevastperiode van 10 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode.
Wilt u gebruikmaken van dit renteaanbod?
Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan. In het bijgevoegde Leningoverzicht ziet u dan uw nieuwe situatie.
Wilt u uw rentevastperiode veranderen?
Voor uw leningdelen waarvan de rentevastperiode afloopt, kunt u zonder een vergoeding te hoeven betalen een andere rentevastperiode kiezen. Op bijgevoegd keuzeformulier vindt u verschillende rentevastperioden en rentes waaruit u kunt kiezen. U kunt uw keuze invullen in de eerste kolom. Graag ontvangen wij het ingevulde en getekende keuzeformulier uiterlijk 15 augustus 2019 retour. Als wij geen getekend keuzeformulier van u ontvangen, gaan we ervan uit dat u kiest voor bovenstaand renteaanbod. (…)"

2.7 De Bank heeft Consumenten op 27 mei 2019 een brief gestuurd over het aflopen van de rentevaste periode en de rentemogelijkheden per 1 september 2019 voor de spaarpolis.

2.8 Consumenten hebben de Bank op 29 mei 2019 een e-mailbericht gestuurd met de volgende inhoud:

"Good morning, Is it possible to organise a meeting regarding our mortgage payments? We are paying far too much (mortgage rate is low at the moment) and looking to receive a better deal with yourselves. Please contact us to arrange a suitable date and time to discuss further. Thanks in advance (…)"

2.9 Namens de Bank is op 29 mei 2019 vervolgens het volgende bericht aan Consumenten gestuurd:

"Bedankt voor uw e-mail. U geeft aan graag informatie te willen ontvangen om op een lager maandtermijn uit te komen. Namens de geldverstrekker informeer ik u graag als volgt.
Response
In order to avoid misunderstanding or mistakes, your request will be replied to in Dutch.
Tussenpersoon
[naam tussenpersoon] beheert namens de geldverstrekker de hypotheken en is in het kader van de Wet op de Financiële Dienstverlening niet bevoegd om advies te geven. Voor advies of informatie over het afsluiten van een hypothecaire financiering wil ik u vriendelijk vragen contact op te nemen met uw hypotheekadviseur. Uw hypotheekadviseur verzorgt voor en tijdens de looptijd van uw hypothecaire lening het hypotheekadvies en geeft [naam tussenpersoon] vervolgens opdracht om eventuele wijzigingen in uw hypotheek of aanvraag administratief te verwerken.
Voorwaarden
[naam tussenpersoon] behandelt uw hypothecaire lening volgens de afgesproken voorwaarden van uw geldverstrekker, maar bepaalt het beleid en de voorwaarden van uw geldverstrekker niet.
Wijzigen tussenpersoon
Graag wil ik u aangeven dat u niet gebonden bent aan een hypotheekadviseur. U kunt naar elke gewenste hypotheekadviseur gaan. Wil de nieuwe hypotheekadviseur informatie ontvangen/opvragen over uw hypotheek? Dan wil ik u vragen om ons een schriftelijk ondertekend verzoek te sturen waarin u aangeeft wie uw nieuwe hypotheekadviseur is. Dit is nodig zodat wij deze informatie over uw hypotheek kunnen verstrekken. (…)"

2.10 Op 20 juni 2019 heeft de Bank een brief aan Consumenten gestuurd. In deze brief staat onder meer:

"Op 1 september 2019 eindigt de rentevastperiode van (een deel van) uw lening. Dit betekent dat uw huidige rentepercentage vanaf dan niet meer geldig is.

Op 22 mei 2019 hebben wij u hierover een brief gestuurd. In deze brief hebben wij aangegeven dat u niets hoeft te doen als u akkoord bent met de door ons aangeboden periode. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan.
Een andere rentevastperiode
Wilt u echter een andere rentevastperiode, dan kunt u dit eenvoudig regelen door het keuzeformulier in te vullen en getekend aan ons terug te sturen. Wij willen u eraan herinneren dat uw verzoek uiterlijk op 15 augustus 2019 bij ons binnen moet zijn. Heeft u al gereageerd? Dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen."

2.11 Consumenten hebben de Bank op 15 juli 2019 het volgende bericht gestuurd:

"Good morning
We have been offered a very good deal by another bank and will be moving to them.
Can you advise if this email is enough to confirm we will be changing on September when our 10 year fixed term matures/ends? Can you confirm how much is left to pay on the mortgage (so we only ask for this from new lender)?
Can you also advise how we stop the insurance part of the mortgage and get that money back also please? Thank you very much for your assistance"

2.12 Op 16 juli 2019 heeft de Bank daarop het volgende antwoord aan Consumenten gestuurd:

*"**Response***
In order to avoid misunderstanding or mistakes, your request will be replied to in Dutch.
Geachte heer [naam Consument 1], Bedankt voor uw email. U geeft aan uw lening te gaan oversluiten naar een andere geldverstrekker. Namens [de Bank] informeer ik u graag over de werkwijze.
Aflosnota
Een oversluiting van uw lening verloopt via de notaris. Uw notaris dient vervolgens bij ons een verzoek om een aflosnota te ontvangen. Hierbij kan de notaris aangeven of u de SpaarXtra Polis wenst te verrekenen of dat u de waarde uit de polis wenst te ontvangen. Om voorgaande reden vragen wij u contact op te nemen met uw notaris."

2.13 Op 7 augustus 2019 hebben Consumenten een e-mailbericht aan de Bank gestuurd, waarin onder meer is opgenomen:

"Hello
we had a call with one of your representatives last week and it was very informative. Following on from this is it possible for you to provide the following to us how much our monthly payments would be if we changed the format of our mortgage?

We want to make the mortgage a straight repayment mortgage and not have the insurance/savings policy. We are looking to still have the term fixed for 10 years and the mortgage to be repaid in 2039. thank you very much for the information, as said previously we would prefer to stay with [de Bank] and hopefully the repayments can allow us to do this, thanks."

2.14 De Bank heeft op dit bericht gereageerd op 8 augustus 2019. Het e-mailbericht vermeldt onder meer:

"Response
In order to avoid misunderstanding or mistakes, your request will be replied to in Dutch.
Geachte [Consumenten], Bedankt voor uw email. U stelt ons een adviesvraag. Namens [de Bank] informeer ik u als volgt.
Hypotheekadviseur
Uw vraag kunnen wij helaas niet beantwoorden. Uw vraag kunt u laten beantwoorden door uw hypotheekadviseur. [naam tussenpersoon] beheert namens [de Bank] de hypotheken en is in het kader van de Wet Financiële Toezicht niet bevoegd advies te geven. Voor advies of informatie over het afsluiten van een hypothecaire financiering wil ik u vriendelijk vragen contact op te nemen met uw hypotheekadviseur. Uw hypotheekadviseur verzorgt voor en tijdens de looptijd van uw hypothecaire lening het hypotheekadvies en geeft [naam tussenpersoon] vervolgens opdracht om eventuele wijzigingen in uw hypotheek of aanvraag administratief te verwerken.
Voorwaarden
[naam tussenpersoon] behandelt uw hypothecaire lening volgens de afgesproken voorwaarden van [de Bank], maar bepaalt het beleid en de voorwaarden niet.
Wijzigen tussenpersoon
Graag wil ik u aangeven dat u niet gebonden bent aan een hypotheekadviseur. U kunt naar elke gewenste hypotheekadviseur gaan. Wil de nieuwe hypotheekadviseur informatie ontvangen/opvragen over uw hypotheek? Dan wil ik u vragen een schriftelijk, ondertekende intermediairswijziging in te dienen. Dit is nodig zodat wij deze informatie over uw hypotheek kunnen verstrekken aan uw adviseur.
Tot slot
Heeft u nog vragen, dan horen wij dat graag. (…)"

2.15 Op 22 augustus hebben Consumenten een e-mailbericht naar de Bank gestuurd, waarin is opgenomen:

"Good morning, as we approach the end of the fixed term part of our mortgage, we are still deciding/speaking to advisor on what is best way forward for us.
we may not have this in place by Sept 1st so we do not want to sign or confirm a new deal asof yet (hopefully we can confirm what we will do within a week).

So we have been told to ask you to put us onto your variable rate with no lock ins/fixed terms at present until we make ourdecision.
Can you confirm this can occur or what needs to be done to have this non fixed variable term in place and also how long we can leave this in place without lock-ins or penalties, many thanks."

2.16 Consumenten hebben een e-mailbericht naar de Bank gestuurd op 23 augustus 2019. Dit e-mailbericht vermeldt onder meer:

"Good afternoon,
my wife spoke to one of your advisors today and we were told to send this email to ensure there is no misunderstandings,
- *the offer that you have sent us previously we have not agreed to going with this after our current fixed term finished on Sept 1st 2019.*
- *we are still evaluating your offer and other offers from our mortgage consultant.*
- *if we have not made a decision by September 1st 2019 then we would like to go on to a variable monthly mortgage until we decide on the best offer for the remaining length of ourmortg age and/or mortgageprovider (you are already dealing with this request we were told today by yo ur advisor).*
- *we were told today by your advisor that there is no tie ins, apart from 1 month notice to change, penalties for dropping into the variable rate temporarily whilst we make the decision.*

So please ensure that you do not move us automatically to the offer that you sent us previously as we have not accepted this. Our notaris will be in contact with you, details below, please can you allow them access to our mortgage details including the repayment and savings part as we need to know what this is as we may wish to utilise this in our new deal.
Contact details for our Notaris (…)"

2.17 Op 26 augustus 2019 is namens de Bank een e-mailbericht aan Consumenten gezonden, met de volgende inhoud:

*"**Response***
In order to avoid misunderstanding or mistakes, your request will be replied to in Dutch.
Bedankt voor uw e-mail. U wilt uw hypotheek oversluiten naar een andere geldverstrekker en hiervoor neemt uw notaris binnenkort contact met ons op. U geeft aan dat u geen keuze maakt voor een nieuwe rentevastperiode maar graag een variabele rente wilt wanneer u de hypotheek niet op 1 september 2019 heeft afgelost. Namens [de Bank] informeer ik u graag over de voortgang.
In behandeling
Uw e-mail heb ik ter afhandeling doorgestuurd naar de betreffende afdeling. U ontvangt binnen uiterlijk zes werkdagen een reactie."

2.18 De Bank heeft Consumenten op 4 september 2019 een offerte toegestuurd. Deze offerte gaat uit van een variabele rente per 1 september 2019.
De begeleidende brief bij deze offerte vermeldt onder meer:

"U wilt uw [de Bank] Hypotheek naar een andere hypotheek omzetten. Dank u wel voor uw aanvraag.(…)
Wanneer moeten wij de offerte ontvangen hebben?
Wilt u één exemplaar van de offerte ondertekenen en naar ons terugsturen? Wij moeten de offerte uiterlijk 17 september 2019 hebben ontvangen. Dat is 14 dagen na de datum van deze brief.
(…)
Als u vragen heeft
(…)
Denkt u er over na de offerte te accepteren? Dan kan het verstandig zijn om advies in te winnen bij een onafhankelijk financieel adviseur die in het bezit is van een AFM vergunning. Op onze site vindt u adviseurs die al bij ons bekend zijn. Wij geven geen advies over uw keuze en controleren niet of uw keuze aansluit bij uw persoonlijke situatie. Aan een advies kunnen kosten verbonden zijn. Vraag hiernaar als u een afspraak maakt."

De offerte vermeldt op pagina 10:
"Omzetting
Op 1 oktober 2019 zetten wij uw lening om. Dat gebeurt alleen als aan alle voorwaarden is voldaan. Het gaat om de voorwaarden in deze offerte."

Op pagina 11 van de offerte is vermeld:
"Acceptatie en geldigheid
Accepteert u deze offerte? Zet dan uw handtekening(en). Zorg dat de offerte uiterlijk op 17 september 2019 in ons bezit is. Ontvangen wij de ondertekende offerte te laat? Dan vervalt deze offerte. U kunt daar dan geen rechten meer aan ontlenen.

Bij de offerte is ook een vergoedingsspecificatie bijgevoegd. Deze specificatie vermeldt:
"Bedrag van de totale vergoeding die wij berekend hebben € 3.065,32
(…)
Omdat u uw leningdeel wijzigt, ontstaat er voor [de Bank] een renteverlies. U bent daarvoor een vergoeding aan ons verschuldigd. Deze vergoeding wordt berekend alsof u uw huidige leningdeel helemaal terugbetaalt. Deze vergoeding wordt daarom ook Vergoeding Vervroegde Aflossing genoemd. Hieronder leggen wij uit hoe die vergoeding wordt berekend. (…)"

Consumenten hebben deze offerte niet voor akkoord ondertekend.

2.19 De Bank heeft de rente met ingang van 1 september 2019 voor een periode van tien jaar vastgezet tegen een rentepercentage van 2,7%.

2.20 De geldlening is op 22 oktober 2019 afgelost. De Bank heeft een vergoedingsrente van € 4.376,16 bij Consumenten in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 4.376,16.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben voor het aflopen van de rentevaste periode op 1 september 2019 aan de Bank bericht dat zij overwogen naar een andere hypotheekverstrekker over te stappen. Later hebben zij de Bank aangegeven de geldlening vervroegd te willen aflossen. Toen bleek dat er vertraging optrad bij de overstap naar een andere hypotheekverstrekker, hebben Consumenten telefonisch en per e-mail contact gehad met de Bank. Zij hebben de Bank verzocht een variabel rentetarief te hanteren vanaf het einde van de rentevaste periode tot aan het moment van oversluiten. De Bank heeft de rente per 1 september 2019 echter ten onrechte voor tien jaar vastgezet en ten onrechte bij de vervroegde beëindiging op 22 oktober 2019 € 4.376,16 aan boeterente in rekening gebracht.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consumenten klagen over de vergoedingsrente van € 4.376,16 die de Bank ten onrechte bij hen in rekening heeft gebracht voor de volledige aflossing van de geldlening op 22 oktober 2019. Volgens Consumenten gold toen een variabele rente en zijn zij geen vergoedingsrente aan de Bank verschuldigd. De Bank bestrijdt het standpunt van Consumenten en stelt dat zij de rente per 1 september 2019 voor tien jaar heeft vastgezet. Het gelijk is aan de zijde van de Bank. De Commissie licht dit oordeel hierna toe.

4.2 De vraag of Consumenten vergoedingsrente verschuldigd zijn, hangt af van de vraag welke renteafspraken partijen per 1 september 2019 hebben gemaakt.

Het uitgangspunt is dat een overeenkomst tot stand komt doordat partijen een aanbod en een aanvaarding van dat aanbod aan elkaar kenbaar maken. Dit kenbaar maken kan op vele manieren: in taal of tekenen, mondeling of schriftelijk, direct of door middel van derden of onder omstandigheden zelfs door niets te doen.

4.3 In dit geval heeft de Bank twee rentevoorstellen aan Consumenten gedaan op 22 en 27 mei 2019. De rentevoorstellen gaan uit van een rentevaste periode van tien jaar. De rentevoorstellen vermelden dat indien Consumenten een andere rentevariant wensen, zij hun keuze kunnen aangeven op het keuzeformulier en dit formulier vóór 15 augustus 2019 aan de Bank dienden toe te sturen. Consumenten hebben geen ingevuld keuzeformulier aan de Bank teruggestuurd vóór de door de Bank gevraagde datum. Op basis van de bewoordingen in voormeld keuzeformulier mocht de Bank ervan uitgaan dat Consumenten geen andere rentevariant wenste en dat per 1 september 2019 een nieuwe rentevaste periode van tien jaar geldt.

4.4 Consumenten verzoeken de Bank op 23 augustus 2019 alsnog om een variabel rentetarief. Dit verzoek van Consumenten kan niet resulteren in een variabele rente per 1 september 2019. Op dat moment heeft de Bank al een rentevaste periode van tien jaar per 1 september 2019 vastgelegd. De Bank reageert op dit verzoek door het opstellen van een omzettingsverzoek. De offerte van 4 september 2019 gaat daarom uit van een variabele rente per 1 oktober 2019 onder voldoening van een vergoedingsrente.

4.5 Dat Consumenten op meerdere momenten de wens hebben geuit de geldlening te willen aflossen en de rente per 1 september 2019 variabel te willen maken, maakt voorgaande overwegingen niet anders. De Bank beantwoordt de uitingen van Consumenten steeds met de mededeling dat dit mogelijk is door het invullen van het keuzeformulier (gedateerd 22 en 27 mei 2019) en verwijst Consumenten voor verdere informatie naar een hypotheekadviseur. Daarnaast benadrukt de Bank in de rentevoorstellen van 22 en 27 mei 2019 en de herinneringsbrief van 20 juni 2019 dat Consumenten de keuze voor een nieuwe rentevorm vóór 15 augustus 2019 aan de Bank moeten toesturen. Als Consumenten per 1 september 2019 een variabele rente wilden, hadden zij dat op de door de Bank aangegeven wijze moeten doen: door het invullen en opsturen van het keuzeformulier vóór 15 augustus 2019. Het herhaaldelijk uitspreken van de wens voor een variabele rente per 1 september 2019 is onvoldoende, juist omdat de Bank keer op keer Consumenten heeft gewezen op de stappen die zij dienen te zetten om die wens tot uitvoering te brengen. Een hypotheekadviseur had Consumenten kunnen voorlichten over de omzettingsmogelijkheden en de daarmee samenhangende rentekeuzes. Consumenten hebben er echter voor gekozen geen hypotheekadviseur in de arm te nemen.

4.6 Wat betekent dit voor de vergoedingsrente? Per 1 september 2019 is de rente voor een periode van tien jaar vastgezet. Het vervroegd aflossen van de geldlening per 22 oktober 2019 resulteert dan in een door Consumenten aan de Bank verschuldigde vergoedingsrente van € 4.376,16. De klacht is ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.