

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0132

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk,
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 februari 2026
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in 1995 samen met hun dochter een woning gekocht en voor de financiering daarvan een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Tussen de consumenten en hun dochter is een geschil ontstaan nadat de consumenten hun wens om te verhuizen kenbaar hebben gemaakt. De consumenten verwijten de bank dat zij hen bij het verstrekken van de financiering niet heeft gewaarschuwd voor de gevolgen bij het ontstaan van onenigheid tussen de consumenten en hun dochter als mede-eigenaar van het onderpand en schuldenaar van de bank. Ook heeft de bank hen vanaf 2015 onjuist en onvolledig geadviseerd over de mogelijkheden om hun woningaandeel te vervreemden. De consumenten wensen de hierdoor geleden schade op de bank te verhalen. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank en voor zover bij het laatstgenoemde klachtonderdeel wel sprake is van een tekortkoming, dit niet kan leiden tot toewijzing van de vordering. De vordering is afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten inclusief de eisvermeerdering; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door hun schoonzoon, de heer [naam 3].
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 december 2025. Een van de consumenten nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn schoonzoon. Namens de bank namen deel de heer [naam 4], financieel adviseur klantbediening beheer, de heer mr. [naam 5], bedrijfsjurist en de heer mr. [naam 6], advocaat.
- 1.4 De consumenten 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 De consumenten hebben in 1995 samen hun dochter een woning gekocht. De consumenten zijn voor 2/3^e eigenaar van de woning en de dochter voor 1/3^e. De consumenten en hun dochter hebben voor de financiering van de woning bij de bank, apart van elkaar, een hypothecaire geldlening (hierna ook: geldlening) afgesloten.
- 2.2 De hoofdsom anno 2025 van de geldlening die de consumenten bij de bank hebben afgesloten is € 137.226,-. De hoofdsom van de geldlening die de dochter bij de bank heeft afgesloten bedraagt, na een verhoging daarvan in 2004, in 2025 € 235.000,-. In de hypotheekakte uit 1995 staat opgenomen dat het gehele onderpand strekt tot zekerheid van de bank voor terugbetaling van het totaal van de aan de consumenten en de dochter verstrekte geldleningen.
- 2.3 De Leveringsakte uit 1995 regelt het vestigen van het eigendom van de woning. Deze bevat een aanbiedingsregeling waarin, beknopt weergegeven, staat dat een mede-eigenaar (de consumenten of de dochter) die voornemens is zijn aandeel te vervreemden dit kenbaar moet maken aan de andere mede-eigenaar. Deze mede-eigenaar heeft het recht zich dit aandeel te laten toedelen. Indien deze mede-eigenaar niet tijdig kenbaar maakt dat hij van het recht op toedeling gebruik wil maken, mag het aandeel aan een derde worden verkocht.
- 2.4 Bij de consumenten ontstond de wens en (vanwege hun gezondheid) de noodzaak om te verhuizen. Over de potentiële overdracht van hun aandeel in de woning raakten zij in geschil met hun dochter.
- 2.5 In 2015 hebben de consumenten de bank op de hoogte gesteld van de verslechterde relatie met hun dochter. Nadien is er regelmatig contact geweest tussen partijen.
- 2.6 Eind 2015 hebben de consumenten de bank gevraagd in hoeverre zij verantwoordelijk zijn voor de schulden die hun dochter heeft aan de bank. Daarop heeft de bank geantwoord dat de consumenten niet verantwoordelijk zijn voor de schulden van de dochter, maar wel het risico lopen dat de bank de woning zal executeren als de dochter haar betalingsverplichtingen richting de bank niet nakomt.
- 2.7 Er is een gerechtelijke procedure gestart tussen de consumenten (eisers) en hun dochter (gedaagde). In het tussenvonnis van de rechtbank van januari 2019 staat opgenomen:

'In de hoofdzaak in conventie vordert [eisers], kort gezegd, (...) onder meer:

primair: de wijze van verdeling van de gemeenschap, bestaande uit het huis, te gelasten in die zin dat partijen het huis op de kortst mogelijke termijn dienen te verkopen. (...)

subsidiair: de verdeling van deze gemeenschap vast te stellen op een door de rechtbank te bepalen wijze (...).'

In de hoofdzaak in reconventie vordert [gedaagde], kort gezegd, (...) te bepalen dat de verdeling van de gemeenschap, bestaande uit het huis, zal plaatsvinden door een splitsing van het huis (...)
Op 10 januari 2019 heeft een comparitie plaatsgevonden. Partijen hebben toen met elkaar afgesproken om een minnelijk traject te gaan bewandelen om te komen tot oplossing van hun in de onderhavige zaken aan de orde zijnde geschil.'

2.8 Nadien zijn meerdere tussenvonnissen geweest.

2.9 In het tussenvonnis van de rechterbank van juli 2021 is opgenomen:

'De rechtbank is, gelet op al het eerder overwogene, van oordeel dat, rekening houdend naar billijkheid zowel met de belangen van partijen als het algemeen belang, de door [gedaagde] gevorderde wijze van verdeling van het huis (splitsing conform scenario 2) voor toewijzing in aanmerking komt. (...)
De rechtbank ziet (...) aanleiding om een comparitie te bevelen om nadere inlichtingen over de zaak te vragen, partijen gelegenheid te geven hun stellingen over met name de wijze van uitvoering van de splitsing van het huis, de op het huis rustende hypothecaire inschrijvingen en de overbedelingsvordering nader te onderbouwen en om te onderzoeken of partijen het op een of meer punten met elkaar eens kunnen worden. (...)'

2.10 Bij e-mail van 19 juli 2021 hebben de consumenten aan de bank geschreven:

'Het conflict is bij u bekend. Kort geschetst komt het erop neer dat wij ouders het onverdeelde onroerend goed graag verkopen gezien onze moeilijke financiële situatie, onze leeftijd, gezondheidstoestand (...).
De helaas verstoorde relatie met onze dochter, voor 1/3 eigenaar van het onverdeelde goed, bevordert het woonplezier allerm minst. (...)
Mijn dochter wil splitsing van het onverdeelde goed, waarna wij het ons toebedeelde gedeelte kunnen verkopen. Ons probleem daarbij is dat onze dochter een kwalitatief en kwantitatief gedeelte van het onverdeelde goed gebruikt en opeist en ons naar onze mening met een onverkoopbaar gedeelte achterlaat. (...)'
Wij ouders vinden dat de Rabobank niet zonder meer akkoord moet gaan met splitsing van de hypotheek (en met het splitsen van de woning). Zoals de zaken er nu voor staan worden alle nadelen van splitsing op de ouders afgewenteld. (...)
• Hoewel splitsing volgens de leveringsakte mogelijk is en zelfs winst kan opleveren (denk aan het creëren van meerdere appartementen) is elke vorm van overleg met dochter [naam] onmogelijk. Zij wil enkel de splitsing zoals zij die wil. Volgens ons een niet reële oplossing. (...)
Wij ouders zijn in voor elke oplossing die rekening houdt met de belangen van alle betrokkenen. (...)'

2.11 Op 28 april 2022 hebben de consumenten de bank gevraagd om verhoging van hun geldlening.

2.12 Bij e-mail van 20 mei 2022 reageerde de bank als volgt:

'Naar aanleiding van ons gesprek afgelopen week, ben ik jullie nog een antwoord verschuldigd. Ik vind het super vervelend voor jullie, jullie zitten in een schrijnende situatie. Helaas, kan ik op dit moment écht niets voor jullie doen. Om de hypotheek op te hogen, moet niet alleen jullie dochter tekenen, maar moet ze ook mede-debiteur worden van de lening. Omdat het op papier 1 pand is. Mijn advies aan jullie is om zo snel mogelijk de splitsing van het pand te regelen. Op het moment dat het pand definitief gesplitst is (geregeld bij gemeente etc.) kan ik gaan kijken naar mogelijkheden zonder dat jullie dochter mede- debiteur wordt en moet mee tekenen.'

2.13 Op 23 mei 2022 hebben de consumenten geantwoord:

'Dat splitsing de oplossing kan betekenen voor onze problemen is bekend. Jammer genoeg is splitsing van het pand een bijzonder moeilijke en waarschijnlijk veel tijd vergende zaak. Bovendien werken ingeschakelde adviseurs, etc. niet erg snel. Daarom herhaal ik mijn eerder gestelde vragen (zie mijn mail van 28-4)'

2.14 Daarop heeft de bank bericht:

'Ik vind het heel vervelend voor jullie. Voor het ophogen van de hypotheek moet ik jullie dochter erbij betrekken. Ik moet haar meenemen in de financieringsaanvraag (hiervoor moet ze gegevens aanleveren) en ze wordt mede- debiteur op de lening. Uiteindelijk moeten alle eigenaren van de woning de hypotheekofferte ondertekenen. Als jullie dochter weigert, dan kan ik helaas niets voor jullie betekenen.'

2.15 In januari 2025 hebben de consumenten zich tot de bank gewend en aangegeven dat ze hun aandeel in de woning willen verkopen. Zij hebben de bank gevraagd om daaraan mee te werken en haar zekerheidsrecht ten aanzien van de consumenten door te halen ofwel roeyement te verlenen.

2.16 De bank heeft daarop geantwoord dat de consumenten eerst de woning kadastraal moeten laten splitsen of de woning als geheel moeten verkopen.

2.17 De bank is in haar brief van 30 mei 2025 (ten tijde van de interne klachtenprocedure) ingegaan op de mogelijkheid voor de consumenten om hun onverdeelde aandeel in de woning te verkopen. De bank heeft daarbij aangegeven dat als de consumenten een koper vinden die bereid is hun eigendomsdeel in het onderpand over te nemen inclusief de hypothecaire inschrijving, de bank deze aanvraag zal beoordelen. Dat wordt dan gezien als een nieuwe hypotheekverstrekking en de bank zal het zekerheidsrecht en de koper toetsen. De consumenten moeten deze optie eerst meer concreet maken en hun verzoek voorleggen aan de bank. De bank heeft ook aangegeven een dergelijke bezwaarde levering niet wenselijk te vinden omdat de koper de hypothecaire inschrijving overneemt welke ook dient tot zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen die de dochter heeft richting de bank. De bank acht het onwaarschijnlijk dat een koper bereid is dat risico te dragen.

Daarbij heeft de bank nog aangegeven dat indien de consumenten uit de verkoopopbrengst van hun aandeel, naast hun eigen geldlening, óók de geldlening van hun dochter zouden aflossen, royement direct zou kunnen plaatsvinden.

- 2.18 De consumenten hebben zich nadien bij Kifid beklagd. Ten tijde van de hoorzitting hebben de consumenten aangegeven een koper te hebben gevonden voor hun onverdeelde woningaandeel, die bereid is de hypothecaire inschrijving over te nemen.

De klachten en vorderingen van de consumenten

- 2.19 De consumenten vorderen van de bank een schadevergoeding van € 300.000,-. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:
- € 100.000,- voor (buitengerechtelijke) proceskosten met betrekking tot de (gerechtelijke) procedures tegen de dochter:
 - € 150.000,- voor gemiste verkoopopbrengst voor het woningaandeel:
 - € 40.000,- voor (makelaars)kosten voor de verkoop van het woningaandeel, en
 - € 10.000,- als immateriële schadevergoeding:
- 2.20 De consumenten hebben daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De bank heeft ten tijde van het aangaan van de geldlening in 1995 de op haar rustende zorgplicht geschonden door de financiering te verstrekken en de consumenten niet te waarschuwen voor de risico's bij het ontstaan van onenigheid tussen de consumenten en hun dochter als mede-eigenaar van de woning en schuldenaar van de bank. De bank heeft hen niet gewaarschuwd dat zij haar eigen zekerheidspositie voorop zal stellen.
- 2.21 Begin 2015 heeft de dochter een advocaat ingeschakeld. Vanaf dat moment zijn de consumenten op zoek geweest naar alternatieven voor de verkoop van de gehele woning. De enige optie waar de dochter geen invloed op kon uitoefenen richting de consumenten was als zij hun eigen woningaandeel zouden verkopen. De bank is vanaf 2015 op de hoogte van het geschil tussen de consumenten en hun dochter. De bank heeft zich richting de consumenten opgesteld als adviseur en de adviezen van de bank zijn van grote invloed geweest op het handelen van de consumenten. De bank heeft hen op diverse momenten geadviseerd over de (on)mogelijkheden met betrekking tot de vervreemding van het onderpand en hun verplichtingen richting de bank. In dat kader werd vanaf 2016 door de bank enkel gesproken over verkoop van het gehele onderpand, het overnemen van het aandeel van de dochter en over het kadastraal splitsen van de woning. Dat geluid kwam tien jaar lang naar voren. In de opties die de bank aandroeg was steeds goedkeuring van hun dochter nodig.
- 2.22 Begin 2025 kwamen de consumenten op het spoor van verkoop van hun onverdeelde woningaandeel. De bank is in haar zorgplicht en adviserende rol tekortgeschoten richting de consumenten door hen niet tijdig te adviseren over de mogelijkheden die deze optie bood waarbij ze geen goedkeuring van hun dochter nodig hadden. Als de bank de consumenten wel tijdig hierover had geadviseerd, dan hadden de consumenten hiervoor gekozen.

Ze hadden hun eigendomsdeel eerder en zonder tijdsdruk kunnen verkopen. Dat had geleid tot een betere verkoopopbrengst. Ook waren daarmee de gerechtelijke procedures tegen de dochter en de daarmee gepaard gaande proceskosten voorkomen. De consumenten wensen de schade die ze hebben geleden op de bank te verhalen.

Het verweer van de bank

- 2.23 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.24 De bank heeft aangevoerd dat de consumenten ten aanzien van het verstrekken van de financiering in 1995 te laat hebben geklaagd en hun vorderingen daaromtrent zijn verjaard.
- 2.25 Inhoudelijk heeft de bank aangevoerd dat in de hypotheekakte duidelijk staat dat het hypotheekrecht strekt tot zekerheid voor al hetgeen de bank te vorderen heeft van de consumenten en hun dochter. Het inschrijvingsbedrag sluit dan ook aan bij het totaalbedrag van de verstrekte financieringen. In 2004 werkten de consumenten nog mee aan het vestigen van het tweede hypotheekrecht ten behoeve van een aanvullende financiering voor hun dochter.
- 2.26 De consumenten hebben de rol van de bank veel groter gemaakt dan dat deze is geweest. De bank was geen adviseur van de consumenten in het geschil met hun dochter. Het was haar rol om – rekening houdend met de belangen van haar schuldenaren (zijnde de consumenten en hun dochter) – aan te geven wat er vanuit haar rol als financier wél en niet mogelijk was.
- 2.27 Volgens de bank is verder relevant dat de consumenten in de procedure tegen de dochter werden bijgestaan door een advocaat. De advocaat zal de consumenten voorafgaand aan de procedure hebben geadviseerd over de kansen, de mogelijkheden en de alternatieven ten aanzien van hun wensen en vorderingen. De bank staat daarbuiten.
- 2.28 De bank erkent dat zij in januari 2025 onvoldoende zorgvuldig heeft gereageerd op de vraag van de consumenten naar de mogelijkheden voor de verkoop van hun onverdeelde aandeel in de woning. De bank heeft geantwoord dat verkoop alleen mogelijk is na kadastrale splitsing van de woning. De bank zat daarbij op een verkeerd spoor in het licht van de eerdere correspondentie met de consumenten over het splitsen van de woning. De bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden. Met haar brief van 30 mei 2025 is de bank alsnog ingegaan op de mogelijkheden met betrekking tot de verkoop van het onverdeelde aandeel van de consumenten in de woning en daarmee de fout hersteld.
- 2.29 De bank heeft eveneens de gestelde schade en het causale verband tussen de vermeende tekortkoming en de gestelde schade betwist.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de op haar rustende verplichtingen jegens de consumenten heeft geschonden en hen een schadevergoeding moet betalen. De commissie overweegt daartoe als volgt.

De klacht over de dienstverlening van de bank bij het aangaan van de financiering in 1995

- 3.2 De consumenten hebben zich beklagd over de dienstverlening van de bank ten tijde van het verstrekken van de financiering in 1995 en zij hebben aangegeven dat de bank deze financiering waarbij het gehele onderpand strekt tot zekerheid van de bank voor de aan zowel de consumenten als aan de dochter verstrekte geldleningen, niet had mogen adviseren. Daarnaast heeft de bank verzuimd de consumenten te waarschuwen voor de risico's bij het ontstaan van onenigheid tussen de consumenten en hun dochter over het vervreemden van hun woningaandeel, waaronder de omstandigheid dat de bank in een dergelijk geval haar zekerheidsrechten voorop zal stellen.
- 3.3 De commissie stelt voorop dat op banken (in dit geval de bank) tegenover particulieren (in dit geval de consumenten) een bijzondere zorgplicht rust die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.¹ Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.²
- 3.4 De consumenten stellen dat de bank zich in hun richting heeft opgesteld als adviseur en in die rol haar zorgplicht heeft geschonden. De bank heeft betwist dat zij ten tijde van het aangaan van de geldlening is opgetreden als adviseur en stelt enkel de rol te hebben gehad van geldverstrekker. Het is vervolgens aan de consumenten om hun stellingen nader te onderbouwen en daarvoor bewijs te leveren. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consumenten hebben hun stelling tegenover de bank onvoldoende gespecificeerd. Zo hebben zij niet nader aangegeven hoe die adviesrelatie tot stand is gekomen en hoe ver de advisering strekte. Stukken waaruit kan blijken dat een formele adviesrelatie is overeengekomen of dat de bank is opgetreden als adviseur bij het aangaan van de lening hebben de consumenten niet overgelegd. De commissie merkt daarbij wellicht ten overvloede op dat op de bank als professionele partij een verzwaarde motiveringsplicht kan rusten ten aanzien van informatie die zich in haar domein bevindt.

¹ HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107.

² Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.

Deze plicht houdt in dat de bank bij haar betwisting (in dit geval van de stelling dat er een adviesrelatie tussen partijen tot stand is gekomen) wel voldoende feitelijke gegevens dient te verstrekken om daarmee aan de consumenten aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, indien zij over dergelijke gegevens beschikt.³ In dit geval betwist de bank echter dat er een adviesrelatie tussen partijen tot stand is gekomen. In dat geval komt de commissie niet toe aan een verzwaarde motiveringsplicht voor de bank. Van de bank kan namelijk slechts worden verwacht dat zij een stelling onderbouwt voor zover de voor die onderbouwing benodigde gegevens zich in haar domein bevinden. Van de bank kan in deze zaak – waarin zij het bestaan van een adviesrelatie gemotiveerd betwist – niet meer worden verwacht dan dit. Daarom is er in dit geval geen sprake van een verzwaarde motiveringsplicht voor de bank. Het klachtonderdeel dat de bank in haar rol als adviseur haar zorgplicht heeft geschonden zal daarom worden afgewezen. Dat de consumenten de bank als adviseur hebben ervaren, doet aan het voorgaande niets af, omdat een gevoel bij de consumenten nog geen overeenkomst tot stand brengt. Gelet hierop komt de commissie niet meer toe aan de beoordeling van het beroep van de bank op schending van de klachtplicht en verjaring van de vordering.

- 3.5 De commissie merkt ten overvloede op, dat ook in het geval dat vast zou komen te staan dat de bank als adviseur heeft opgetreden bij het aangaan van de geldlening, daarmee niet zonder meer vaststaat dat zij de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, noch dat de consumenten bij een nadrukkelijke waarschuwing anders hadden gehandeld en hadden afgezien van de financiering. In de hypotheekakte en leveringsakte is duidelijk omschreven wat de eigendomsverdeling van de woning is en waartoe het zekerheidsrecht van de bank strekt. De consumenten zijn deze verbintenissen aangegaan. Hoe spijtig het ook is dat de relatie tussen hen en de dochter is verstoord, de bank is daarbij geen partij.

De klacht over de dienstverlening van de bank vanaf 2015

- 3.6 De consumenten hebben aangevoerd dat de bank hen vanaf 2015 deugdelijk had moeten adviseren over de opties voor vervreemding van hun woningaandeel, of anders had moeten verwijzen naar een andere professionele partij voor advies. De bank heeft zich volgens de consumenten ook op dit moment opgesteld als adviseur en de consumenten hebben zich door de adviezen van de bank laten leiden. Toen de gerechtelijke procedure tegen de dochter aanving was de strategie van de consumenten al bepaald en ingegeven door de adviezen van de bank. De dienstverlening van de advocaat van de consumenten ging uit van het kadastraal splitsen van de woning en zijn opdracht reikte niet verder dan dat. De bank heeft daartegen aangevoerd dat zij niet de rol heeft gehad van adviseur van de consumenten en dat zij enkel heeft gereageerd op vragen van de consumenten over hun rechten en verplichtingen ten aanzien van de geldlening en het zekerheidsrecht dat op de woning rust.

³ GC Kifid nr. 2020-122 en HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:ADO058, NJ 1988, 500.

3.7 De commissie kan ook ten aanzien van dit klachtonderdeel de stellingen van de consumenten niet volgen. Uit het dossier volgt niet dat de consumenten de bank opdracht hebben gegeven om te adviseren over de mogelijkheden die er zijn om hun eigendomsdeel over te dragen, of dat de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank deze rol op zich had genomen. De consumenten hebben hun stellingen niet met stukken, zoals een (getekende) adviesovereenkomst, onderbouwd en de berichtgeving in het dossier van de bank kan gelet op de bewoordingen en de context waarin het is verstrekt niet worden gezien als advies ten aanzien van de verhuiswens of als juridisch advies in het geschil met de dochter. Naar het oordeel van de commissie volgt uit de context van de bewoordingen van de medewerkers van de bank dat dit enkel betrekking had op de bancaire vereisten en niet op de te maken keuze(s) van consumenten in hun geschil met de dochter. Het had op de weg van de consumenten gelegen om daartoe desgewenst een (juridisch) adviseur in de arm te nemen. Voor zover de bank onvoldoende heeft gereageerd op de vraag van de consumenten over het vervreemden van hun woningaandeel in januari 2025 heeft zij dat in mei 2025 hersteld. Voor zover dit kwalificeert als een tekortkoming van de bank is niet onderbouwd of dit tot schade heeft geleid en welk deel van de schade aan deze omstandigheid kan worden toegerekend. De vorderingen van de consumenten kunnen dan ook ten aanzien van dit klachtonderdeel niet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl