Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0494

(mr. F.E.H. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid

Samenvatting

Behandelbaarheid. Hypotheek. Achterstand in betalingen. Privacy. De consument heeft geklaagd over de manier waarop de bank hem heeft behandeld voor wat betreft zijn verplichtingen op grond van de (afwikkeling van de) hypotheek. De consument heeft gesteld daardoor schade te hebben geleden waarvan hij vergoeding door de bank heeft gevorderd. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de klachten niet-behandelbaar zijn. Hiernaast heeft de bank aangevoerd dat de klachten en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen. Enerzijds omdat de bank geen (ernstige) fouten kunnen worden toegedicht die kwalificeren als onrechtmatig of voldoende verwijtbaar handelen met als gevolg dat de grondslag voor schadevergoeding ontbreekt. En anderzijds omdat de consument zijn schade onvoldoende controleerbaar heeft gemotiveerd, zodat ook om deze reden de schade niet kan worden toegewezen, dit alles volgens de bank. De commissie is van oordeel dat de klachten niet-behandelbaar zijn. Het is om deze reden dat de commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klachten en daarmee dus ook niet aan het beoordelen van de gestelde schade.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mw. mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument nam bij de bank diverse producten en diensten af. Zo hield de consument privé een betaalrekening bij de bank aan en sloot hij in 2016 een hypothecaire geldlening met NHG (hierna: de geldlening) bij de bank af. Daarnaast bankierde de consument ook zakelijk bij de bank in welk kader in 2017 een rekening-courantovereenkomst was afgesloten.

2.2 De consument maakte vanwege covid vanaf april 2020 tot en met september 2020 gebruik van de door de bank geboden "betaalpauze" voor de betaling van de maandtermijnen van de geldlening.

2.3 Op 22 oktober 2020 heeft de bank de consument gemaild. In de onderwerpregel van de mail staat: "*Tijdelijke betaalwijze hypotheek bij Rabobank".* In deze mail staat:

> *"(...) Zoals wij vanmiddag telefonisch met u hebben afgesproken, spreken wij met u af dat u de hypotheektermijnen van 1 november 2020, 1 december 2020 en 1 januari 2021 vóór de 15e van elke maand via acceptgiro of eigen overboeking betaalt.*
>
> *In januari 2021 nemen wij telefonisch contact met u op om de automatische incasso per 1 februari 2021 te herinregelen.*
>
> *Wanneer u bovenstaande afspraak niet nakomt, zullen wij met u contact opnemen voor en uitgebreide inkomsten- en lastenanalyse om een duurzame oplossing voor uw betalingsproblemen te onderzoeken. (...)"*

2.4 De bank heeft uitstel van betaling van de reguliere maandtermijnen van de geldlening gegeven tot en met januari 2022.

2.5 Op 21 juni 2022 heeft de bank de consument schriftelijk aan de betalingsregeling voor de geldlening herinnerd. In deze brief staat dat een betaalachterstand[1] is ontstaan in de geldlening waarvoor op 15 maart 2022 een betalingsregeling is afgesproken. Verder staat er in deze brief dat uit de administratie van de bank is gebleken dat de consument de betalingsregeling niet of deels nakomt. In de brief vraagt de bank de consument om per direct de afspraken na te komen waarbij zij verwijst naar het schema dat de consument over die regeling eerder heeft ontvangen.

[1] In de brief staat dat de gemiste betalingen zien op de maandtermijnen voor 4 leningdelen; het totaalbedrag is € 1.313,50.

Voorts staat in de brief:

> *"(...) Dat betekent dat u alsnog binnen 5 werkdagen na de datum van deze brief de gemiste betaling(en) moet overmaken op rekeningnummer* [rekeningnummer bank].
>
> *(...)*
>
> ***Wat kan er gebeuren er als u niet betaalt?***
> *Als u de gemaakte afspraken niet nakomt, heeft dat ernstige gevolgen voor u:*
>
> *• Na drie maanden melden we uw betaalachterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Deze melding kan gevolgen hebben als u in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt afsluiten.*
> *• Wij kunnen de lening voor uw woning opeisen. Dat betekent dat u het hele bedrag van uw lening in één keer, binnen 14 dagen aan ons moet terugbetalen. Lukt dit niet? Dan kan het betekenen dat uw woning verkocht moet worden. Blijft er een schuld over na verkoop van de woning? Dan moet u deze restschuld nog aan ons terugbetalen. (...)"*

2.6 Op 23 juli 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat:

> *"(...)*
> *U heeft een achterstand op uw lening(en). U heeft hierover meerdere brieven ontvangen. Helaas heeft u ons niet om hulp gevraagd of uw achterstand betaald. Daarom kunnen wij de lening opeisen. Wij sturen u deze brief om u te laten weten hoe u nog kunt voorkomen dat wij dit gaan doen.*
>
> ***U kunt nog 3 dingen doen***
> *1. Betaal voor 5 augustus 2022. Maak de volledige achterstand van € 15.003,35 op uw lening over naar (...).*
>
> *2. Of verkoop uw woning aan de [woonadres van de consument]*
> *Bespreek de verkoopafspraken met ons vóór 5 augustus 2022.*
>
> *3. Of sluit een andere lening af Met deze nieuwe lening betaalt u het hele bedrag van de lening bij ons terug. Bespreek de voorwaarden met ons vóór 5 augustus 2022*
>
> ***Wat gebeurt er als u nu niets doet?***
> *Dan eisen we uw lening op. Dit betekent dat u de volledige schuld in één keer aan ons moet terugbetalen. Lukt dit niet? Dan veilen we uw woning aan [*woonadres consument*]. Dit is openbaar verkopen. Voorkom dit; neem op tijd contact met ons op of betaal.*
>
> ***Als we de lening opeisen, dan melden we dit bij BKR***
> *Deze melding kan gevolgen hebben als u in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt sluiten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u dan geen nieuwe lening of krediet krijgt. (...)"*

2.7 Op 12 september 2022 heeft de bank de consument gemaild:

> *'(...)*
> ***Afspraken particuliere achterstand**:*
> *Er komt op korte termijn een bedrag van EUR 15.000,-- op rekening* [naam BV 1, bedrijf van de consument] *. Dit bedrag blijft 1 dag staan en zal dan door geboekt worden naar* [naam bedrijf BV 2, van de consument]. *Jij geeft mij een signaal zodra de boeking klaar staat. Daarna wordt de achterstand particulier volledig afgelost, uiterlijk per 26-9- 2022.*
> *We hebben de volgende concrete afspraken gemaakt:*
> *• Betalingen zijn uiterlijk 26-9-2022 afgerond.*
> *(...)*
> *• De reguliere nota's "rente en aflossing hypotheek" worden tijdig door je voldaan.*
> *• De afspraken inzake de betaalpauze rekening dienen nagekomen te worden.*
>
> *Niet nakomen van deze afspraken zal leiden tot een directe opzegging van de financiering. Er zullen vervolgens geen regelingen meer mogelijk zijn om de achterstand af te betalen. De volledige particuliere financiering zal dan opgeëist worden.(...)"*

2.8 Op 19 september 2022 heeft de consument € 15.000,- betaald.

2.9 In 2023 heeft de consument besloten zijn woning te verkopen.

2.10 Op 17 april 2023 heeft de consument de bank gebeld. Over dit telefonisch contact heeft de bank in haar interne systemen verslag gedaan en dat verslag ingebracht in deze procedure. In het verslag staat onder meer dat de consument over de handelwijze door de bank en haar bejegening van hem heeft geklaagd. In het verslag staat verder dat de consument vindt dat de bank zich op onterechte gronden heeft gemengd in het verkoopproces van zijn woning en daar ook nog eisen aan heeft gesteld. Voorts staat in dat verslag dat de consument heeft geklaagd over de vele fouten die de bank maakte in de afgelopen periode van zes jaar. En ook dat de getroffen betalingsregelingen geen maatwerk inhielden terwijl daar wel over was gesproken. En voorts dat hij € 5.000,- (zakelijke verplichting/ maand-termijn van de geldlening) per maand moest betalen terwijl hij had aangegeven dat niet te kunnen. In het verslag staat verder dat de consument vindt dat niet met hem wordt meegedacht. En ook heeft de consument aangegeven dat hij vele uren van zijn tijd aan de bank heeft moeten besteden waardoor hij als ondernemer waardevolle tijd heeft verloren.

2.11 Op 12 mei 2023 heeft de bank de consument gebeld. Van dit telefoongesprek heeft de bank in haar interne systemen een gespreksaantekening opgenomen waarin staat:

> *"-Klant gebeld op [telefoonnummer consument] (...)Tevens aangegeven dat wij contact hebben gezocht met de makelaar over de verkoopverwachting. Deze is dat de woning binnen 6 maanden verkocht is als meneer de prijs naar beneden bijstelt, makelaar verwacht rond de 400.000 euro.*

Meneer zegt dat de makelaar hem vandaag nog gebeld heeft om het uitgebrachte bod van 395.000 nogmaals te overwegen (zoals makelaar ook heeft aangegeven). Er is nu een tegenbod gedaan van 405.000. Met meneer besproken dat ik op basis van de expertise van de makelaar een verzoek tot uitstel van betaling ga indienen voor 6 maanden vanaf 1 juni. Meneers en makelaarsverwachting is dat de koop dan zeker rond zal zijn. "

2.12 Op 23 mei 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd. In die brief worden de op 28 april 2023 en op 11 mei 2023 tussen de consument en de bank gevoerde telefoon-gesprekken bevestigd. In de brief staat dat de BKR-coderingen (AH in 2022 en A in 2023) door het niet tijdig handelen van de bank zijn ontstaan en mogelijk voorkomen hadden kunnen worden en verwijderd zullen worden. Maar dat de definitieve verwijdering nog enige tijd in beslag zal nemen vanwege het verleende uitstel van betaling van 6 maanden per 1 juni 2023. In de brief staat verder dat de verkoop van de woning geschiedt volgens de op 3 april 2023 aan de consument toegestuurde verkoopvoorwaarden.

2.13 Van het tussen de consument en de bank op 13 juni 2023 gevoerde telefoongesprek heeft de bank een aantekening in haar administratie gemaakt waarin staat:

"- Meneer geeft aan of het wel mag dat wij zomaar de makelaar bellen zonder zijn toestemming. Ik geef aan dat wij dat normaal gesproken bespreken met klant. Ik kan niet zien of dat daadwerkelijk besproken is in de aantekening op 3-4. In de verkoopvoorwaarden staat dat wij om toezegging moeten vragen. Ik geef aan dat ik met de makelaar heb gebeld om uitstel van betaling te kunnen beoordelen. Meneer vindt het oke en heeft verder geen verwachting. Uiting van ongenoegen geregistreerd."

2.14 De woning van de consument is verkocht voor € 397.500,- en geleverd aan de koper op 15 augustus 2023, waarna de vorderingen van de bank op de consument zijn betaald.

2.15 Hierna heeft de consument bij de bank een klacht ingediend. Op 15 december 2023 heeft de bank de interne klachtprocedure afgerond en de klachten van de consument afgewezen. In deze brief van de bank staat dat de klachten van de consument zien op de door de bank in 2016 gemaakte fouten bij het aanpassen van zijn hypotheek na echtscheiding, op de procedure over het uitstellen van de maandtermijn van de geldlening en de communicatie daarover die niet goed is gegaan, op het gesprek dat de bank voerde met de makelaar van de consument, op de door de bank ten onterechte geplaatste BKR-registratie en op het tot twee keer toe ontvangen van een verkeerd rentevoorstel voor de geldlening.

2.16 De bank heeft in deze afwijzingsbrief geconcludeerd dat er door haar fouten zijn gemaakt maar dat die of hersteld zijn of dat dat geen grote fouten zijn geweest waardoor de consument schade zou hebben geleden. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de consument zijn schade niet heeft onderbouwd. En dat schade die bestaat uit uren die de consument heeft moeten besteden om de fouten te herstellen, niet wordt vergoed. Over de door de consument gestelde fysieke schade heeft de bank opgemerkt het oprecht vervelend te vinden dat hij deze fysieke schade heeft opgelopen.

Maar dat de bank *"onmogelijk kan vaststellen wat die schade is en of die schade een direct gevolg is van het handelen van de bank."* De bank heeft de consument tot slot - mocht hij zich niet kunnen vinden in de reactie van de bank - over zijn vervolgmogelijkheden geïnformeerd zoals het voorleggen van zijn klacht aan Kifid, binnen drie maanden na dagtekening van haar afwijzingsbrief.

2.17 Hierop heeft de consument op 28 december 2023 de bank gemaild. In die mail staat dat hij de afwijzingsbrief van 15 december 2023 heeft ontvangen op 28 december 2023. Daarnaast staat er in de mail dat de consument een aanvulling op zijn klacht wil insturen om zijn klachten en vorderingen opnieuw te laten beoordelen. De consument heeft gevraagd of de bank met dit verzoek akkoord kan gaan. Op 29 december 2023 heeft de bank de consument op gemaild dat het hem vrij staat om een aanvullende mail toe te sturen waarna die stukken zullen worden beoordeeld. Op 23 januari 2024 heeft de consument zijn aanvulling de bank gemaild.

2.18 Op 23 februari 2024 heeft de bank op de toegestuurde aanvulling schriftelijk gereageerd. De bank heeft in die brief toegelicht niet tot een andere conclusie te zijn gekomen dan neergelegd in haar afwijzingsbrief van 15 december 2023. Om deze reden heeft de bank de afwijzing van de klachten en de daarop gebaseerde vorderingen gehandhaafd. En wat de beroepsmogelijkheden van de consument betreft heeft de bank de consument verwezen naar haar eerdere afwijzingsbrief.

2.19 Op 26 augustus 2024 heeft de consument bij Kifid zijn klacht over de bank ingediend.

De klacht en vordering

2.20 In het klachtformulier staat dat de klacht vrij laat is gemeld vanwege de terminale ziekte en het onlangs overlijden van de beste vriendin van de consument met wie hij 34 jaar bevriend was. .

2.21 De klacht van de consument bestaat - zakelijk samengevat - uit de volgende onderdelen. Allereerst klaagt de consument over de betalingsregeling voor de geldlening die betrekking had op de betaling van de maandtermijnen na de betaalpauze vanwege covid. De consument stelt dat hem over de gevolgen van de betaalpauze is voorgehouden dat maatwerk zou worden geleverd. Er zou na de afloop van de betaalpauze contact met hem worden opgenomen om te kijken hoe de situatie er voor stond en welke realistische mogelijkheden er voor het inlopen van de achterstand(en) zouden zijn. Maar er is geen contact met hem opgenomen.

2.22 Na 1,5 jaar ontving hij een brief waarin stond dat binnen 12 termijnen de achterstand moest worden afgelost. In de praktijk betekende dit betaling van € 2.500,- voor de geldlening naast de (versnelde) aflossing op de rekeningcourant van € 2.500,-, dus € 5.000,- per maand. Dit was voor de consument niet haalbaar en dat heeft hij ook meteen te kennen gegeven. De bank zou hierover met de consument contact opnemen, maar dit gebeurde – ondanks vele terugbelverzoeken – niet.

2.23 Toen de consument op een bepaald moment een 10-tal dagen met het betalen van een termijn achterliep, nam de bank telefonisch contact met hem op. De consument stelt dat dit een zeer onaangenaam gesprek was. De consument stelt voorts dat hij toen 5 dagen de tijd kreeg om het bedrag van € 15.500,- aan achterstand te voldoen om een gedwongen verkoop van zijn woning te voorkomen.

2.24 De consument stelt de betaling van dit bedrag onder druk via privé contacten te hebben geregeld. En dat later tijdens een medische controle door de neuroloog bij wie hij onder behandeling was, is vastgesteld dat hij in die periode een herseninfarct heeft opgelopen. Hiervoor was, aldus de consument geen aanleiding, anders dan de stress opgelopen vanwege de actie van de bank.

2.25 Hiernaast klaagt de consument over de rol van de bank tijdens het verkooptraject van zijn woning. Zo merkt de consument op dat hij op onterechte gronden te maken kreeg met de afdeling Bijzonder Beheer, de achterstand was allang opgelost. De consument voegt hieraan toe dat meer dan eens is gevraagd te stoppen met het innen van de maandtermijnen maar dat daarop - ondanks verzoeken daartoe - geen contact volgde. En hoewel de bank bekend was met de overwaarde in de woning, moest er toch een taxatierapport worden opgemaakt. Ook klaagt de consument erover dat de bank zijn privacy schond door buiten zijn medeweten om contact op te nemen met de makelaar om vragen te stellen over het verkooptraject.

2.26 De consument merkt op dat informatie over contacten tussen hem en de bank ontbreekt. Hij vraagt zich af waarom dat zo is en hoe hij dan kan aantonen dat de bank feiten verdraait of onjuist weergeeft. Zo klaagt de consument niet over de rekeningcourantfaciliteit en heeft hij (in tegenstelling tot hetgeen de bank daarover bij verweer opmerkte) zelf vastgesteld dat de BKR-registratie is hersteld op het moment dat hij in 2023 zijn klacht bij de bank indiende. Verder stelt de consument dat hij zelf in deze klachtkwestie het woord voert maar dat de bank zich bedient van derde(n) die niet bij zijn klachtkwestie is (zijn) betrokken.

2.27 De consument vordert betaling van zijn schade door de bank die hij heeft gesteld op € 240.028,- te vermeerderen met de wettelijke rente daarover per 23 januari 2024. De gestelde schade valt uiteen in 3 onderdelen. Het eerste onderdeel betreft een compensatie voor de door de consument aan de klacht bestede tijd begroot op € 27.527,50. Het tweede onderdeel betreft een vergoeding voor fysieke schade van € 25.000,-. En het derde onderdeel betreft een vergoeding vanwege schending van zijn privacy begroot op € 187.500,-.

Het verweer

2.28 De bank heeft een formeel als ook een materieel verweer gevoerd. Wat het formele verweer betreft stelt de bank dat de klacht in al haar onderdelen niet-behandelbaar is. Het klachtonderdeel over de zakelijke dienstverlening van de bank – de rekeningcourant – is niet behandelbaar.

Klachten van kleinzakelijke ondernemers zijn behandelbaar als de financiering op of na 1 juli 2018 is aangevraagd of verhoogd met een overeenkomst die eerdere afspraken vervangt. Hiervan is geen sprake omdat de rekeningcourantovereenkomst in 2017 is afgesloten, aldus de bank.

2.29 De overige klachtonderdelen (de handelwijze van de bank vanwege de achterstanden in de geldlening en de handelwijze van de bank rond het verkooptraject) zijn niet-behandelbaar omdat die buiten de reglementaire termijn[2] zijn ingediend. De indieningstermijn van 3 maanden gaat lopen nadat een definitief standpunt is ingenomen, in dit geval 15 december 2023. Een klacht kan ook worden ingediend tot 1 jaar nadat de klacht voor het eerst aan de bank is voorgelegd te weten op 17 april 2023 en zijn klacht over de privacy schending op 13 juni 2023. Maar met het indienen van zijn klachten per 26 augustus 2024 zijn beide termijnen overschreden, aldus de bank.

2.30 Hiernaast voerde de bank aan dat de klacht in al haar onderdelen ook op inhoudelijke gronden moet worden afgewezen. Kort gezegd omdat de grondslag voor het toekennen van een schadevergoeding ontbreekt. Volgens de bank kunnen haar geen (ernstige) fouten worden toegedicht die kwalificeren als onrechtmatig of voldoende verwijtbaar handelen. Omdat de grondslag voor een schadevergoeding ontbreekt kan geen schadevergoeding aan de consument worden toegekend, laat staan de schadevergoeding die de consument vordert. De consument heeft deze vordering onvoldoende (controleerbaar) gemotiveerd, aldus de bank.

2.31 De bank heeft de feitelijke gang van zaken rond de betaalpauze en het aanvullende verleende uitstel van betaling van de maandtermijnen geschetst. Naar aanleiding daarvan merkt de bank op niet de stelling van de consument te herkennen dat hij na 1,5 jaar een brief van de bank ontving om binnen 12 termijnen de achterstand in te lossen. De bank voegt hieraan toe dat zij toestond dat de consument ruim 2 jaar (bijna) geen hypotheek-lasten betaalde. Ook de stelling van de consument dat hij binnen 5 dagen de reguliere achterstand in de maandtermijnen moest inlossen, herkent de bank niet. De bank merkt op dat de consument 2 weken de tijd is gegeven. Een langer uitstel van betaling zou de onderliggende situatie van de consument niet hebben opgelost. Op enig moment moest gewerkt worden aan een structurele oplossing om de achterstanden weer in te lopen, dit alles volgens de bank.

2.32 Over de begeleiding door de afdeling Bijzonder Beheer legt de bank uit dit was vanwege een achterstand in de betaling van de reguliere maandtermijnen. En dat daarover uitvoerig contact is geweest met de consument. Omdat de consument uitstel van betaling wilde, was het voor de bank noodzakelijk om informatie te krijgen over de verkoopverwachtingen. In dat kader is contact met de makelaar opgenomen. Van invloed uitoefenen op het verkooptraject is geen sprake geweest, die bevoegdheid heeft de bank ook niet.

[2] Zie artikel 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid te raadplegen op www.kifid.nl.

Het leggen van contact met de makelaar was in het belang van de bank en de consument. Toen de consument zijn ongenoegen over het contact met de makelaar door de bank uitte, heeft de bank haar excuses aangeboden. Tevens lichtte de bank toen toe dat dit normaal gesproken vooraf met de klant wordt gecommuniceerd, maar dat niet te herleiden was of dit ook was gebeurd. De bank stelt tot slot dat de consument zijn gestelde schade niet heeft onderbouwd.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Centraal in deze procedure staat de vraag of de bank de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. De bank heeft hiertegen zowel een formeel als een inhoudelijk verweer gevoerd. De commissie dient allereerst het meest verstrekkende formele verweer van de bank over de niet-behandelbaarheid te beoordelen.

Wat staat er in het Reglement over de behandelbaarheid van een klacht?

3.2 In vraag 7 van het Reglement van Kifid (hierna: het reglement) staat binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener zoals in dit geval de bank kan worden ingediend. In vraag 7 onder 1 van het reglement staat dat dat kan 3 maanden nadat de bank schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen en daarbij naar het Kifid heeft verwezen of tot 1 jaar nadat de consument zijn klacht voor het eerst aan de bank heeft voorgelegd. Hierbij geldt dat in het concrete geval de meest gunstige termijn van toepassing is.

3.3 De commissie stelt vast dat de bank per brief van 15 december 2023 de klacht van de consument definitief afwees en hem informeerde over de mogelijkheid zijn klacht binnen de 3 maanden termijn in te dienen bij Kifid. Dit betekent dat de klacht uiterlijk 14 maart 2024 bij Kifid had moeten worden ingediend. De consument heeft dat niet gedaan.

3.4 De consument heeft op 26 augustus 2024 zijn klacht bij Kifid ingediend en daarmee de termijn van 3 maanden overschreden en ook de termijn van 1 jaar. Immers de consument heeft op 17 april 2023 en op 13 juni 2023 bij de bank geklaagd over haar handelwijze. Zie hiervoor onder 2.10 en 2.13. Al dat wat door de consument is aangevoerd over de datum van ontvangst van de afwijzingsbrief van de bank, maakt dit niet anders.

3.5 Tot slot ziet de commissie geen reden voor de uitzondering van vraag 7 onder 5. Dat wat de consument daarover heeft aangevoerd valt, hoe vervelend ook, binnen zijn risicosfeer. En daarnaast is de commissie niet gebleken dat de bank een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.

3.6 De conclusie luidt dat de commissie niet bevoegd is over de klacht te oordelen. De klacht is niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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