Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1013

(mr. dr. ing. A.J Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beëindiging bankrelatie. Wwft-cliëntenonderzoek. De bank heeft de bankrelatie met de consument beëindigd omdat de consument niet heeft voldaan aan informatieverzoeken van de bank. De bank kon daardoor niet haar cliëntenonderzoek afronden. De commissie is van oordeel dat de bank de bankrelatie mocht beëindigen en niet hoeft te herstellen. Of de bank op onterechte gronden het saldo op de opgeheven rekeningen (nog) niet heeft overgeboekt, is niet komen vast te staan. Het klachtonderdeel gericht op de afwijzing een nieuwe bankrelatie aan te gaan, is niet-behandelbaar. Omdat de overige klachtonderdelen worden afgewezen, komt de commissie niet toe aan het beoordelen van de gevorderde 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 tussen partijen via Kifid gevoerde correspondentie over het onderzoeken van een minnelijke oplossing voor de klacht; 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 mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudend te Eindhoven.

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

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna ook: de betaalrekening) en een spaarrekening (de betaal- en spaarrekening hierna ook: de rekeningen) aan. Op deze rekeningen waren de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) van toepassing.

2.2 De consument woont in Jordanië vanaf 2006. De consument hield een postbusadres in Amman aan en heeft de gegevens daarvan aan de bank doorgegeven.

2.3 In 2018 hebben de bank en de consument elkaar over het aanvullen van de adresgegevens van de consument gemaild[1]. De consument heeft de bank toen laten weten dat in Jordanië nauwelijks straatnamen en postcodes bestaan, maar wel postbusadressen en dat het postbusadres waar de bank over beschikte correct was.

2.4 Op 8 maart 2019 heeft de bank de consument gemaild dat haar naar de consument toegestuurde post retour kwam. De consument heeft de bank hierop op 23 maart 2019 gemaild dat haar postadres niet gewijzigd was, maar de post niet altijd aankomt.

2.5 Op 26 april 2022 heeft de bank de consument gemaild[2] regelmatig onderzoek uit te voeren naar haar klanten. En dat zij daarnaast ook wettelijk verplicht is bepaalde gegevens van de consument te kennen maar nog enkele gegevens van haar te missen. In deze mail staat dat de bank geprobeerd heeft de consument hierover te bellen via twee van haar bij de bank bekende telefoonnummers[3], maar toen geen voicemail bericht heeft kunnen inspreken. De bank verzoekt de consument binnen twee werkdagen telefonisch of per mail contact op te nemen om een afspraak in te plannen. Verder staat er in deze mail dat de bank weer met de consument contact zal opnemen op 28 april 2022 op een bepaald tijdstip.

2.6 Op 28 april 2022 heeft de bank de consument vervolgens gemaild dat het niet gelukt is om haar telefonisch te spreken via de twee van de consument bij de bank bekende telefoon-nummers en geen voicemail bericht heeft kunnen inspreken. In deze mail heeft de bank de consument gevraagd haar te bellen of te mailen om een belafspraak te maken.

2.7 Op 2 mei 2022 heeft de bank de consument gemaild om bepaalde gegevens – zoals is aangegeven in het informatieverzoek dat als bijlage aan deze mail is gehecht – aan te leveren vóór 16 mei 2022. In deze mail staat verder dat de bank de consument graag persoonlijk wil spreken over het informatieverzoek met de vraag om te laten weten wanneer dat schikt.

---

[1] De consument had een hotmail e-mailadres.
[2] In 2022 heeft de bank het hotmail e-mailadres van de consument gebruikt dat zij ook in 2019 heeft gebruikt.
[3] In de mail van de bank zijn die telefoonnummers uitgeschreven.

2.8 In het als bijlage bij de hiervoor onder 2.7 genoemde mail gevoegde informatieverzoek staat dat gegevens over de situatie van de consument in Jordanië en klantgegevens ontbreken. In de bijlage bij het informatieverzoek staat een uitgebreidere toelichting over de door de bank opgevraagde informatie.

2.9 Op 8 juni 2022 heeft de bank de consument per mail gerappelleerd, de opgevraagde gegevens waren niet ontvangen. In deze mail van de bank staat ook dat als de opgevraagde informatie niet vóór 22 juni 2022 door de bank is ontvangen, de bank de klantrelatie met de consument opnieuw moet beoordelen. En dit kan betekenen dat de klantrelatie wordt beëindigd.

2.10 De bank heeft haar brief van 8 juni 2022 overgelegd met daarop het postbusadres van de consument met als onderwerp *"Tweede herinnering – wij hebben informatie van u nodig"*. In deze brief staat dat de consument de gevraagde gegevens vóór 22 juni 2022 naar de bank moet toesturen.

2.11 Op 23 juni 2022 heeft de bank de consument gemaild over het toesturen van de opgevraagde gegevens om haar klantonderzoek compleet te maken. In deze mail wordt de consument gevraagd deze gegevens vóór 7 juli 2022 via een specifiek mailadres van de bank aan te leveren. Aan de mail waren als bijlagen gevoegd het informatieverzoek en de 1e en 2e herinnering voor dat informatieverzoek.

2.12 De bank heeft haar aan de consument gerichte brief van 23 juni 2022 overgelegd waarvan de inhoud vergelijkbaar is met de hiervoor onder 2.11 genoemde mail van de bank. In deze brief staat dat als de consument niet reageert binnen de gestelde termijn, de klantrelatie door de bank opnieuw beoordeeld moet worden en dit kan betekenen dat de bank de klantrelatie moet beëindigen.

2.13 De bank heeft een aan de consument gerichte brief van 13 oktober 2022 overgelegd waarin staat dat de bank haar dienstverlening opschort en de rekeningen geblokkeerd worden. Verder staat er in deze brief dat de bancaire relatie – met een opzegtermijn van twee maanden – zal worden beëindigd. In de brief staat voorts dat de bank vanwege het uitblijven van contact niet in staat is om aan haar wettelijke verplichtingen[4] te voldoen en dat geconstateerd is dat van de rekeningen niet of nauwelijks gebruik wordt gemaakt. In de brief staat tevens dat het positieve saldo[5] op de rekeningen te allen tijde ter beschikking blijft staan van de consument en dit saldo kan worden overgeboekt naar een andere bankrekening. De bank heeft een screenshot van haar administratie ingebracht om daarmee aan te tonen dat de brief van 13 oktober 2022 per mail naar het haar bekende mailadres van de consument is gestuurd.

[4] Wettelijke verplichtingen zoals bedoeld in artikel 3 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
[5] In die brief staat dat *"momenteel"* het saldo op de betaalrekening € 7.320,85 bedraagt en op de spaarrekening € 5.148,90.

2.14 Op 17 januari 2024 heeft de consument via Facebook contact met de bank opgenomen. Over dit contact staat in de interne systemen van de bank dat de klantvraag ging over het niet meer kunnen inloggen, de pas is verlopen.

2.15 Tijdens de klachtprocedure is door partijen onderzocht of een oplossing voor de klacht kon worden gevonden. In de brief van de gemachtigde van de bank van 12 november 2024 staat daarover dat de bank begrijpt dat de consument wil beschikken over haar gelden en herstel van de bancaire relatie wenst. Over het door de consument beschikken over haar gelden staat in die brief:

> *"(...) Rabobank: De gelden van [naam consument] zijn veiliggesteld. Om de beschikking te verkrijgen over het saldo kan [naam consument] contact opnemen met Rabobank met het* verzoek om de gelden over te boeken via de onderstaande contactgegevens: (...).
> Het is mogelijk dat Rabobank in het kader van het niet afgeronde klantonderzoek nog vragen heeft voor [naam consument], voordat zij tot overboeking van de gelden overgaat. (...)"

2.16 Over het herstellen van de bankrelatie staat in deze brief van 12 november 2024 dat de bancaire relatie op 13 december 2022 is beëindigd en het hervatten daarvan niet aan de orde is. In de brief staat dat de consument online een betaalrekening kan aanvragen, waarna een daartoe bestemde afdeling zal moeten beoordelen of de bank bereid is de consument een nieuwe betaalrekening te verschaffen.

2.17 Op 3 juli 2025 heeft de gemachtigde van de bank laten weten dat de bank de aanvraag voor het aangaan van een zakelijke relatie met de consument heeft afgewezen.

De klacht en vordering

2.18 De consument klaagt over de opheffing van haar rekeningen bij de bank, zoals ze ontdekte in december 2023. De consument vordert dat de bank de rekeningen voorzien van het saldo daarop herstelt en haar een nieuwe bankpas verstrekt. De consument vordert ook dat de bank haar schade van € 10.000,- betaalt, met de wettelijke rente daarover per 3 december 2023. De consument onderbouwt haar klacht en vorderingen – samengevat – met de volgende argumenten.

2.19 De bank is in haar dienstverlening tegenover de consument in gebreke gebleven door zonder enige vorm van communicatie de rekeningen op te heffen. Als die communicatie de consument vóór februari 2024 had bereikt, dan zou ze aan het onderzoek van de bank hebben meegewerkt. De consument had een postbusadres in Jordanië geopend omdat de post niet altijd aankomt. In haar brief van 3 december 2024 staat dat haar postbusadres ongeveer zes jaar geleden is opgeheven vanwege een reorganisatie, dat ze dat niet wist maar pas kort geleden ontdekte. Verder staat er in die brief dat de consument ervan uitging dat contact met de bank via online bankieren zou verlopen en niet of nauwelijks via de mail.

Bij repliek merkt de consument op dat haar eventueel verweten kan worden het wijzigen van het emailadres en van het telefoonnummer niet te hebben doorgegeven. Hoe ze dit zou hebben moeten doen, is voor haar echter niet duidelijk. De bank gebruikt namelijk verschillende mailadressen waarbij het niet duidelijk is of het juiste mailadres is gebruikt en de mail de bank bereikt. Tegelijkertijd vraagt de consument zich af of deze gegevens dan wel juist in de bankadministratie verwerkt zouden zijn. Ze vraagt zich dit af omdat ze in contact met de bank merkte dat bepaalde gegevens in die bankadministratie niet correct waren, zoals de geboorteplaats, de laatste woonplaats en het Nederlandse telefoon-nummer.

2.20 Nadat de consument ontdekt had dat er iets mis was met haar rekeningen heeft ze regelmatig via verschillende kanalen geprobeerd in contact te komen met de bank, zonder enig resultaat. Het is niet terecht dat de bank aan deze contactpogingen voorbij gaat. Omdat de consument niet in contact kon komen met de bank heeft zij een klacht bij Kifid ingediend.

2.21 Over het feit dat Jordanië ten tijde van de beëindiging van de bankrelatie als een Hoog Risico Derde Land was gekwalificeerd, merkt de consument het volgende op. Nadat de bank voor het jarenlang onvoldoende uitvoeren van de in 2008 ingevoerde Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) werd beboet, doet de bank haar best om die wet beter uit te voeren. De bank doet dit door zoveel mogelijk klantendossiers te sluiten of potentiële klanten te weren. Als de bank bij een klant geen goed gevoel heeft dan wordt die klant weggestuurd, zoals dit ook bij de consument speelt. In haar verweer stelt de bank dat met het verrichten van voortdurend cliëntenonderzoek de bank met onredelijke kosten wordt geconfronteerd en een verhoogd risico loopt door klanten in hoge risico landen. Maar wat de bank bedoelt met “voortdurend onderzoek” is niet duidelijk, en wat de onredelijke kosten van dergelijk onderzoek betreft kan de consument zich niet voorstellen dat een dergelijk onderzoek jaarlijks zou moeten worden uitgevoerd.

2.22 Hangende de klachtprocedure is er tussen de consument en de bank contact geweest[6]. De consument stelt dat tijdens die contacten met de bank haar is verteld dat de rekeningen niet zijn opgeheven maar geblokkeerd. De consument vindt het onterecht dat de bank toen een verscherpt onderzoek naar haar uitvoerde, waarvoor ze diverse argumenten heeft aangedragen. Zo stelde ze onder meer dat het uitvoeren van een verscherpt onderzoek op dat moment niet terecht was omdat Jordanië sinds februari 2024 niet meer als Hoog Risico Derde Land gekwalificeerd is. Ook voerde de consument aan dat op de website van de bank staat dat klanten die buiten de EEU gaan wonen, het recht hebben om bestaande producten te behouden. Maar dat haar dit recht wordt ontzegd na bijna 50 jaar klant te zijn geweest bij de bank.

2.23 Het is juist dat de consument de rekeningen de afgelopen jaren weinig gebruikte. Maar dat is nu veranderd omdat de consument wordt ingehuurd als docent Nederlands. De

[6] Zie hiervoor onder 2.15.

betaalrekening is nodig om haar salaris op te storten, zoals dit is na te lezen in de ingebrachte brief afkomstig van het bureau dat haar als docent inhuurt. Een andere bankrekening heeft de consument niet. De betaalrekening is ook nodig om later haar AOW en pensioen op te kunnen ontvangen.

2.24 De consument is het niet met de bank eens dat haar binding met Nederland ontbreekt. Of en hoe vaak de consument naar Nederland reist, heeft met haar binding met Nederland niets te maken. Ze beschikt nog steeds over de Nederlandse nationaliteit, familie van haar woont in Nederland en ze geeft Nederlands aan studenten over de hele wereld. Of zij wel of niet terugkeert naar Nederland kan geen reden zijn om haar verzoek af te wijzen, het is niet aan de bank om daarover een oordeel te geven. De consument kan vanwege de blokkade op de rekening niet haar salaris wat ze met het lesgeven verdient, ontvangen. De consument vindt dat de bank daarmee haar een economische binding met Nederland onthoudt. Als de consument in Nederland is, is zij min of meer verplicht met een betaalkaart te betalen omdat men in Nederland af wil van contant geld, ook dit levert een economische binding met Nederland op.

2.25 Ondanks dat via de rekeningafschriften de herkomst van het saldo op de rekeningen is na te gaan, vond de bank het nodig om dat saldo nader te onderzoeken. De bank vroeg de consument herhaaldelijk en bijna dwangmatig om een 'vermogensverklaring' in te vullen.

2.26 De consument heeft geen andere bankrekening. Voor Jordanië – dat voornamelijk een cash economie is – heeft zij geen bankrekening nodig. Ze wil haar rekeningen bij de bank aanhouden voor die keren dat ze in Nederland is en voor haar eventuele toekomstige terugkeer naar Nederland. De betaalrekening heeft de consument ook nodig om weer over haar geld te kunnen beschikken. Als de bank een oplossing heeft om de gelden cash aan haar uit te keren, dan hoort ze dat graag ook al is dat niet haar wens.

Het verweer

2.27 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

Inleiding

3.1 De commissie stelt vast dat de consument bij het indienen van de klacht klaagde over de opheffing van haar rekeningen bij de bank en het niet kunnen beschikken over haar gelden. De commissie stelt voorts vast dat partijen hangende de klachtprocedure onder meer hebben onderzocht of een nieuwe betaalrekening kon worden geopend en de gelden op de nieuwe rekening naar de consument konden worden overgeboekt. In afwachting van de uitkomst van dat onderzoek is de klacht aangehouden.

3.2 Over de uitkomst van dat onderzoek – de bank wilde geen bancaire relatie met de consument aangaan – heeft de consument vervolgens geklaagd. De bank heeft hierop aangevoerd dat de commissie niet bevoegd is dat klachtonderdeel te behandelen. De commissie overweegt hierover als volgt.

Afwijzing aangaan nieuwe bancaire relatie is niet behandelbaar.

3.3 De commissie behandelt geen klachten over de weigering van (in dit geval) de bank om met (in dit geval) de consument een overeenkomst te sluiten, zoals dit is bepaald in haar reglement[7]. In het reglement staat dat hierbij één uitzondering geldt namelijk als de klacht inhoudt dat (in dit geval) de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleids-vrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Als de klacht op die uitzondering is gericht, dan behandelt de commissie de klacht wel.

3.4 De commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is. De klacht van de consument gaat immers over de weigering van de bank om met haar een nieuwe bancaire relatie aan te gaan. Daarnaast is van de hiervoor genoemde uitzondering, geen sprake. Dat de bank misbruik zou hebben gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet heeft de consument niet aangevoerd.

3.5 Omdat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is, komt de commissie niet toe aan het beoordelen van de stellingen die de consument in dat verband aanvoerde.

De bank mocht de bancaire relatie beëindigen

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank de bancaire relatie met de consument in 2022 mocht beëindigen en overweegt daartoe als volgt. Voorop staat dat de bank op grond van artikel 35 ABV in beginsel bevoegd is om de bancaire relatie met de consument te beëindigen. De bank moet zich daarbij wel houden aan haar bancaire zorgplicht die in artikel 2 lid 1 ABV is vastgelegd. Bovendien mag de bank geen beroep op haar opzeggings-bevoegdheid doen als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[8]

3.7 Dit leidt tot het afwegen van de belangen van partijen. Aan de ene kant staat het belang van de consument om bij de bank te kunnen blijven bankieren. En aan de andere kant staat het belang van de bank om te kunnen voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Wwft. De bank heeft op grond van de Wwft een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's. Zij moet zoveel mogelijk voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt gebruikt of misbruikt.

[7] Vraag 2 onder 3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid, te raadplegen op www.kifid.nl.
[8] Zie Hoge Raad 10 oktober 2014,ECLI:NL:HR:2014:2929, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het is om deze redenen dat de bank op grond van artikel 3 Wwft bij haar cliënten onderzoeken uitvoert. Deze cliëntenonderzoeken houden onder meer in dat de bank een voortdurende controle uitoefent op de zakelijke relatie en op de transacties die tijdens de duur van de relatie worden verricht. De bank moet zich ervan verzekeren dat de transacties overeenkomen met de kennis die zij heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig onderzoek naar de bron van de middelen die gebruikt worden.[9] Op grond van artikel 8 Wwft en artikel 9 Wwft moet er een verscherpt onderzoek plaatsvinden als de cliënt woont in een gebied dat is aangemerkt als een Hoog Risico Derde Land. Als de bank haar cliënten-onderzoek niet kan voltooien moet zij de relatie met de cliënt beëindigen.[10] In een dergelijk geval kan de bank immers het risico van misbruik van producten en diensten die zij heeft aangeboden niet overzien.

3.8 Als hetgeen hiervoor is overwogen wordt toegepast op deze kwestie dan staat vast dat in 2022, toen de bank haar cliëntenonderzoek uitvoerde, Jordanië aangemerkt was als een Hoog Risico Derde Land. Het is daarom dat de bank toen een verscherpt onderzoek diende uit te voeren.

3.9 Voorts staat vast dat de consument in 2022 niet heeft meegewerkt aan de informatie-verzoeken van de bank via post, mail en telefoon. Zie hiervoor onder 2.5 tot en met 2.12. De consument stelt hiertegenover dat zij van de informatieverzoeken niet op de hoogte was. En als zij daarvan wel op de hoogte was geweest, zij aan de informatieverzoeken zou hebben meegewerkt. De commissie passeert deze stellingen omdat het mogelijk niet ontvangen hebben van de telefoontjes/mails en de brieven het gevolg is van handelen, of anders gezegd, het niet handelen van de consument zelf.[11] Zoals zij immers zelf al verklaarde heeft ze haar nieuwe contactgegevens niet aan de bank doorgegeven. Dat de consument, zoals zij stelt, niet zou hebben geweten dat de postbus was opgeheven en dit pas vele jaren later ontdekte, maakt dit niet anders. Maar wat er ook zij van de stellingen van de consument over de opheffing van de postbus en het moment waarop zij daarachter kwam, dergelijke omstandigheden vallen binnen de risicosfeer van de consument en kunnen de bank niet worden tegengeworpen.

3.10 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is de commissie van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de bank in 2022 haar cliëntenonderzoek als bedoeld in artikel 3 Wwft niet heeft kunnen afronden omdat de consument daaraan toen niet meewerkte. Dit leidt ertoe dat de bank op grond van artikel 5 lid 3 Wwft de bancaire relatie heeft moeten opzeggen. Het beëindigen van de bancaire relatie is daarom, in combinatie met de overige hiervoor weergegeven feiten en omstandigheden, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in dit geval niet onaanvaardbaar. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering tot herstel van de bankrelatie moet worden afgewezen.

[9] Zie artikel 3 lid 2 aanhef en sub d Wwft.
[10] Zie artikel 5 lid 3 Wwft.
[11] zie artikel 3: 37 lid 3 BW en Kifid GC nr. 2025-0408

Over het beschikken van de gelden op de rekeningen

3.11 Over het door de consument kunnen beschikken van haar gelden, overweegt de commissie als volgt. Dat de gelden die op de haar betaal- en spaarrekening van de consument stonden, haar toebehoren staat tussen partijen vast. Wat hen verdeeld houdt is de wijze waarop de consument weer over die gelden kan beschikken. De bank heeft onweersproken gesteld de consument meer dan eens gevraagd te hebben op welke rekening de gelden kunnen worden overgeboekt. Een – naar het oordeel van de commissie – redelijk verzoek, de bank is tot iets anders (zoals bijvoorbeeld een cash storting) niet gehouden. De consument antwoordde hierop niet over een andere bankrekening te beschikken omdat ze in Jordanië geen bankrekening nodig heeft. Wat hier ook van zij, het is aan de consument om voor het overboeken van haar gelden zelf een oplossing aan te dragen, zij is aan zet.

Afwijzing schadevordering

3.12 Over de schadevordering van de consument van € 10.000,- met daarover de wettelijke rente per 3 december 2023, overweegt de commissie als volgt. Het is vanwege hetgeen over de beëindiging van de bankrelatie en over het kunnen beschikken van de gelden is overwogen dat de commissie niet toekomt aan de schadevordering van de consument.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 2 ABV en artikel 35 ABV van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- bepaalt dat het klachtonderdeel gericht op de weigering een bancaire relatie aan te gaan niet-behandelbaar is;

- wijst voor het overige 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