Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0810

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

Klacht ontvangen op	26 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	27 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan. Daarnaast heeft de bank aan de consument een creditcard uitgegeven. Op enig moment wordt de consument gebeld door een Engels sprekende persoon, die hem ertoe beweegt het programma Anydesk op zijn computer te installeren en twee betalingstransacties met zijn creditcard te verrichten. Nadat dit is gebeurd, beseft de consument dat hij is opgelicht. Hij doet daarvan aangifte bij de politie en vordert dat de bank de twee betalingstransacties aan hem vergoedt. Onder verwijzing naar de vaste lijn in haar uitspraken oordeelt de commissie dat de twee betalingstransacties met toestemming van de consument zijn verricht en dat de bank uitsluitend heeft opgetreden als betaaldienstverlener. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

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

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. F.J. Laagland, als advocaat verbonden aan Law & Pepper Advocaten.

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. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan met daaraan gekoppeld een betaalpas met bijbehorende pincode. De consument is tevens houder van een creditcard, die de bank heeft uitgegeven (hierna: de creditcard).

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden betalen en online diensten van april 2021 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.3 In artikel 13 van hoofdstuk 1 van de voorwaarden staat:

> *"(…)* ***Gebondenheid aan (rechts)handelingen***
>
> *1. U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, een apparaat van u of een* ***beveiligingscode*** *van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het afsluiten van een* ***overeenkomst*** *of het geven van een betaalopdracht.*
>
> *2. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, apparaat, of een beveiligingscode van u, vingerafdruk of gezicht van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.*
>
> *3. Een elektronische handtekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. U kunt een elektronische handtekening onder andere zetten met de* ***signeercode****,* ***S-code****,* ***5-cijferige code****, uw vingerafdruk of uw gezicht.*
>
> *4. (…)"*

2.4 In artikel 14 van hoofdstuk 1 van de voorwaarden staat:

> *"(…)* ***Geen partij bij rechtsverhouding met anderen***
>
> *Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u online of in de winkel betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een* ***andere betaaldienstverlener****. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen."*

2.5 In artikel 91 van hoofdstuk 5 van de voorwaarden staat:

> *"(…)* ***Op basis van welke gegevens voeren wij een overboeking uit?***
>
> *1. Wij voeren uw betaalopdracht voor een overboeking uit op basis van de door u opgegeven* ***unieke identificator****. Meestal wordt het IBAN van de begunstigde als unieke identificator gebruikt.*
>
> *2. Wij hoeven niet te controleren of de unieke identificator en de door u in de betaalopdracht vermelde gegevens juist zijn. Wij hoeven ook niet te controleren of een door u opgegeven unieke identificator hoort bij de door u opgegeven naam van de begunstigde. Ook hoeven wij niet te letten op andere informatie die u ons geeft.*

3. *Als u ons een betaalopdracht geeft via een online dienst met het IBAN als unieke identificator van de rekening van de begunstigde, kunnen wij een IBAN Naam Check doen. Daarmee laten wij zien of de naam zoals die door u ingevuld is, hoort bij de naam zoals die bij ons bekend is. U besluit vervolgens zelf wat u met de door u ingevulde betaalopdracht doet nadat wij een IBAN Naam Check hebben gedaan. U kunt de opdracht aanpassen, niet geven of toch geven. Wij voeren de opdracht dan – net als altijd – uit op basis van het IBAN. De IBAN Naam Check wordt meestal niet uitgevoerd bij overboekingen naar buitenlandse rekeningen en in een vreemde valuta.*

4. *(…)*

5. *Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als u een onjuist IBAN heeft opgegeven bij een betaling. We kunnen u wel helpen door op uw verzoek de bank van de verkeerde begunstigde te vragen het bedrag door de verkeerde begunstigde terug te laten boeken. Of de verkeerde begunstigde zelf te vragen het bedrag terug te boeken. De kosten hiervoor mogen wij bij u in rekening brengen. Wij kunnen niet garanderen dat die verkeerde begunstigde het bedrag terugboekt."*

2.6 In artikel 92 van hoofdstuk 5 van de voorwaarden staat:

"(…) ***Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking***

1. *Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment dat wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk. Geeft u de betaalopdracht voor een overboeking via een* ***betaalinitiatie-dienstverlener****? Dan geldt als het moment van ontvangst het laatste van de volgende twee momenten:*

   a. *het moment waarop wij de betaalopdracht ontvangen van de betaalinitiatiedienstverlener, of*

   b. *het moment waarop u toestemming geeft voor de betaalopdracht in onze online omgeving. (…)"*

2.7 In artikel 136 van hoofdstuk 6 van de voorwaarden staat:

"(…) ***Hoe kunt u online betalen met uw creditcard***

1. *Wilt u online betalen met een creditcard? Dat kan u gevraagd worden om de volgende stappen te zetten:*

   a. *U kiest voor betalen met een creditcard op de website waar u wilt betalen, bijvoorbeeld een online winkel.*

   b. *U gaat naar Rabo Online Bankieren. Daar staan de details van de creditcardbetaling waarvoor u toestemming geeft.*

c. *U geeft toestemming voor de betaling door deze betaling te ondertekenen. U kunt de betaling ondertekenen op dezelfde manieren dat u een betaalopdracht voor een overboeking ondertekent, dus bijvoorbeeld met uw 5-cijferige code, vingerafdruk of de signeercode van de Rabo Scanner. U maakt de signeercode dan aan met de creditcard en de Rabo Scanner. Als u de betaling ondertekend heeft, is deze definitief en kunt u deze niet meer intrekken. (…)*

2. *(…)"*

2.8 Op 21 januari 2022 heeft een Engels sprekende persoon telefonisch contact gezocht met de consument. Tijdens het telefoongesprek dat daarop is gevolgd, heeft de consument op instructie van deze persoon zijn computer aangezet en hierop het programma *Anydesk* geïnstalleerd. Nadat de consument is ingelogd op internet-bankieren, heeft hij twee betalingstransacties van € 250,- en € 2.150,- uitgevoerd naar *[bedrijf]*.

2.9 Op 26 januari 2022 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van oplichting. In het proces-verbaal van aangifte staat:

"(…) Op vrijdag 21 januari 2022, omstreeks 13:30 uur, werd ik op mijn mobiele telefoon met het nummer [telefoonnummer] *gebeld door iemand met het telefoonnummer* [telefoonnummer].
Ik hoorde dat het gesprek in gebrekkig Engels ging.
Ze begonnen met dat ik $100,00 had gewonnen en ik moest mijn computer aanzetten.
Vervolgens moest ik het programma "Anydesk" installeren en openen.
(Hierdoor bleek achteraf dat ze mijn computer hebben kunnen overnemen).
Daarna moest ik naar mijn bankgegevens gegaan en hier inloggen.
De man vertelde mij dat hij geen bedragen kon zien in mijn bankaccount en dat dit bij hem als een zwarte vlak zichtbaar was.
Er werd een bedrag van 251,00 euro zichtbaar en ik moest hier voor tekenen.
Ik heb nog gevraagd waar ik dit bedrag voor moest betalen en heb meerdere malen aangegeven dat ik dit niet wilde.
De man vertelde mij dat hij met een half uur weer zou bellen en dat ik mijn geld terug zou krijgen.
Omstreeks 17:00 uur werd ik weer gebeld maar toen met een ander telefoonnummer, te weten [telefoonnummer].
Ik hoorde dat ik dezelfde man aan de telefoon had.
Ik hoorde dat hij aan mij vroeg mij om weer mijn Rabobank account te openen. Dit moest ik doen zodat hij het bedrag van 251,00 euro kon terug te storten. Maar in plaats het geld terug te storten moest ik een bedrag van 2150,00 euro overmaken.
De man zei tegen mij dat ik bedrag moest overmaken, "als ik mijn kinderen nog een keer wou zien".
Ik zag dat de man in mijn bank account bezig ging met het hoger instellen van mijn betaallimiet en ik ben hier fel tegen in gegaan.
De man bleef maar beweren dat ik hem moest vertrouwen, maar dat deed ik niet meer.
Ik heb dit ook duidelijk kenbaar gemaakt naar de man en uiteindelijk heb ik de telefoonverbinding verbroken.
Ik heb vervolgens zo snel mogelijk getracht mijn laptop uit te krijgen, voordat ze nog meer geld zouden afpakken. (…)"

2.10 Op 1 maart 2022 heeft de consument de bank schriftelijk verzocht om twee bedragen van € 251,- en € 2.150,- aan hem te vergoeden. Op 11 april 2022 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen.

2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifiid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert dat de bank twee bedragen van € 251,- en € 2.150,- aan hem vergoedt.

2.13 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten opzichte van hem is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Vanaf het moment dat de consument zich bewust werd dat hij werd opgelicht, heeft hij de betaalrekening en de creditcard geblokkeerd. Dat was op 21 januari 2022.
- De eerste afwikkeling van zijn klacht heeft de consument gedaan zonder de aangifte bij de politie (waarin duidelijk staat dat het om internetoplichting ging). De consument ging daarmee niet akkoord en heeft alsnog het proces-verbaal van de aangifte naar de bank gestuurd. Al die tijd stonden de bedragen van € 251,- en € 2.150,- gereserveerd en waren dus niet betaald aan de oplichters. Na ontvangst van het proces-verbaal van de aangifte heeft de bank beslist dat het de 'eigen schuld' van de consument was en de bedragen alsnog naar de fraudeurs overgemaakt.
- Dat de consument zelf zijn gegevens heeft afgegeven is inderdaad zijn foute beslissing geweest, maar hij is in die situatie onder valse voorwendselen betrokken geraakt en de fraudeurs begonnen direct met persoonlijke bedreigingen naar hem en zijn gezin.
- De bank heeft bewust het geld overgemaakt naar een malafide/frauduleuze organisatie.
- De consument begrijpt de voorwaarden van de bank over veilig bankieren, waarin wordt aangegeven dat hij codes en dergelijke privé moet houden, maar de bank heeft naar de mening van de consument ook de taak om de consument te beschermen wanneer frauduleuze acties plaatsvinden. Dit heeft de bank nagelaten door bewust (met de kennis van het politierapport en de bevestiging door de politie van de internetoplichting) het geld van de consument alsnog over te maken naar de fraudeurs en een malafide bedrijf. De bank heeft een even slechte beslissing genomen als de consument.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank de twee betalings-transacties van € 250,- en € 2.150,- aan *[bedrijf]*, aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 Onder 2.12 en 2.13 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.3 De bank heeft het standpunt ingenomen dat zij niet gehouden is de twee betalings-transacties aan de consument te vergoeden.

3.4 Met betrekking tot de betalingstransactie van € 250,- heeft de bank betoogd dat deze met instemming van de consument is verricht. Volgens de bank was zij in zo'n geval op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) verplicht om gevolg te geven aan de betaalopdracht van de consument en heeft de bank in zo'n geval slechts de functie van betaaldienstverlener. Volgens de bank vallen overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken (in dit geval de consument), in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid. De bank heeft toegelicht dat dit tevens uitdrukkelijk is bepaald in artikel 14 van hoofdstuk 1 van de voorwaarden. De bank is van mening dat zij geen kennis had van omstandigheden die een gevaar voor de consument meebrachten op basis waarvan de bank verplicht was hem te waarschuwen.

3.5 Ter zake van de betalingstransactie van € 2.150,- heeft de bank aangevoerd dat de consument heeft betoogd dat hij geen opdracht heeft gegeven voor het uitvoeren van de betaalopdracht en dat volgens de consument sprake zou zijn van een betalings-transactie zonder toestemming. Onder verwijzing naar artikel 7:529 BW heeft de bank betoogd dat de consument schade die voortvloeit uit niet-toegestane betalings-transacties zelf moet dragen voor zover hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen als bedoeld in artikel 7:524 BW niet is nagekomen. De bank heeft aangevoerd dat de consument op grond van die bepaling verplicht is om zijn betaalinstrument overeenkomstig de van toepassing zijnde voorwaarden te gebruiken. Omdat hij heeft verklaard dat hij derden de gelegenheid heeft gegeven om via *Anydesk* mee te kijken, is de bank van mening dat de consument grof nalatig is geweest.

3.6 In de repliek heeft de consument verklaard dat hij nooit heeft ontkend en zelfs heeft toegegeven dat hij zelf verantwoordelijk is voor het verstrekken van zijn beveiligingsgegevens aan de oplichters. Daarnaast heeft hij zijn klacht in de repliek nader gespecificeerd. De consument heeft zich op het standpunt gesteld – zo begrijpt de commissie – dat de bank verplicht is om beide betalingstransacties aan hem te vergoeden, omdat de bank de bedragen die met deze transacties gemoeid waren, enkele weken heeft vastgehouden/gereserveerd en pas daarna van de betaalrekening heeft afgeboekt. De consument heeft betoogd dat de bank het bedrag van € 2.400,- alsnog op 25 februari 2022 van de betaalrekening heeft afgeschreven, terwijl hij al op 21 januari 2022 de creditcard vanwege oplichting heeft laten blokkeren. Het gaat er volgens de consument niet om dat hij zijn gegevens heeft laten gebruiken, dat erkent hij, maar dat de bank een maand nadat hij de creditcard heeft geblokkeerd, alsnog het bedrag van de betalingstransacties van de betaalrekening heeft afgeboekt. Volgens de consument blijkt dit uit de datum van het screenshot (21 januari 2022) dat de bank in haar verweerschrift heeft opgenomen.

3.7 In dat verband heeft de bank toegelicht dat de betalingstransacties op 21 januari 2022 om 14:31:04 en om 17:00:36 uur hebben plaatsgevonden en dat deze transacties na invoering van de pincode en signeercode door de consument vanaf deze tijdstippen definitief en onherroepelijk zijn geworden. De bank heeft betoogd dat zij vanaf dat moment de betalingsopdrachten niet meer kan intrekken of wijzigen en dat vervolgens de betaling wordt aangeboden aan Visa Card/Master Card en dat deze organisatie de transactie vervolgens doorzet naar de bank van de ontvanger.

De maatschappelijke functie van de bank brengt een bijzondere zorgplicht mee

3.8 De commissie oordeelt als volgt. Vooropgesteld wordt dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover de consument, die in een contractuele relatie tot de bank staat.[1] Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde en inzicht. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving.[2]

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 onder 4.5.
[2] Zie ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.

De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand te informeren of te waarschuwen, of zelfs te weigeren om een opdracht uit te voeren.[3]

Een algemene monitoringsplicht wordt niet lichtvaardig aangenomen

3.9 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen, moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de betalingstransacties. Daarbij merkt de commissie op dat zij al eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4] Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[5]

Moet de bank de twee betalingstransacties aan de consument vergoeden?

3.10 Naar het oordeel van de commissie kon in dit geval niet van de bank worden verwacht dat zij de betalingstransacties blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, zoals hiervoor in 3.9 werd overwogen, een algemene monitoringsverplichting niet snel wordt aangenomen. Daarnaast acht de commissie voor dat oordeel van belang dat het niet ging om een onbevoegde transacties, maar om transacties die met *instemming* van de consument zijn verricht. De consument heeft dat zelf verklaard. Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken, vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[6] Bij het voorgaande volgt de commissie de vaste lijn in haar uitspraken dat de bank slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en de door de consument door middel van zijn creditcard en pincode geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Als betaaldienstverlener had de bank niet de plicht om de consument te waarschuwen voor de betalingstransacties noch de plicht om de betalingstransacties nader te onderzoeken of zelfs niet uit te voeren. De bank is niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[7]

[3] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), en Hof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.
[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.
[6] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[7] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was. Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar op het moment dat zij de betalingstransacties uitvoerde. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingstransacties te blokkeren. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

Heeft de bank de twee betalingstransacties ten onrechte vastgehouden/gereserveerd?

3.11 De consument heeft gesteld dat de bank tot 25 februari 2022 heeft gewacht met het afschrijven van de twee betalingstransacties van de betaalrekening, terwijl hij de creditcard al op 21 januari 2022 had geblokkeerd. Ook die stelling kan de consument niet baten. In dat verband heeft de bank onder verwijzing naar artikel 136 van hoofdstuk 6 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.7, naar het oordeel van de commissie afdoende aangevoerd dat zodra de consument voor de twee betalingstransacties met de creditcard toestemming heeft gegeven, deze definitief waren en de consument deze niet meer kon intrekken. In het midden kan daarom blijven of de consument na zijn toestemming voor de twee betalingstransacties al dan niet de creditcard heeft geblokkeerd. Op dat moment waren de twee betalings-transacties al definitief (als gevolg van zijn toestemming) en had een blokkering van de creditcard hierop geen invloed meer. Daar komt bij dat het naar het oordeel van de commissie een feit van algemene bekendheid is dat betalingstransacties die met creditcards worden verricht, één keer in de maand van de betaalrekening van de rekeninghouder worden afgeschreven. In zoverre is een 'wachttijd' van enkele weken geen uitzondering. Dat betekent evenwel niet dat betalingstransacties gedurende die periode niet definitief zijn en de betalingen niet al ontvangen zijn door degene die de begunstigde was.

3.12 Al hetgeen de consument overigens nog in afwijking van het vorenstaande oordeel heeft gesteld en aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

Wat is de conclusie?

3.13 De conclusie is dat de bank de twee betalingstransactie van € 250,- en € 2.150,- aan *[bedrijf]* niet aan de consument hoeft te vergoeden. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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