

Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid)

Artikel 1 Begrippen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

Aangeslotene:

In het Register ingeschreven Financiële onderneming.

Bestuur:

Het bestuur van Kifid.

Commissie:

De Leden van de Commissie van Beroep die zijn aangewezen om een beroep te behandelen.

Commissie van Beroep:

De Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als bedoeld in de Statuten.

Consument:

De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

- a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die leden, aandeelhouders of bestuurders zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars; beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
- b) de deelnemer aan een pensioenregeling als bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon op grond van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering.
- d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht als bedoeld in artikel 1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie.

Geen Consument is onder meer de kredietnemer van een zakelijk krediet, ook niet als verhaal wordt gezocht op zijn privévermogen.

Deskundig lid:

Een Lid van de Commissie van Beroep dat ruime ervaring heeft ten aanzien van de Financiële dienst waarop het beroep betrekking heeft.

Directie:

De directie van Kifid.

Financiële dienst:

- a) een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.
- b) een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- c) een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Aangeslotene en een Consument geldende overeenkomst(en) aan Kifid kan worden voorgelegd, of waarvoor een Aangeslotene een Consument naar Kifid heeft verwezen.

Financiële onderneming:

Een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede een verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder.

Geschillencommissie:

De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening als bedoeld in de Statuten.

Kifid:

De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Klacht:

Elk blijk van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Aangeslotenen. Onder klacht wordt tevens verstaan: een Privacyklacht als bedoeld in artikel I van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie.

Leden (Lid).

De leden (een lid) van de Commissie van Beroep.

(Substituut) Ombudsman:

De (Substituut) Ombudsman Financiële Dienstverlening als bedoeld in de Statuten.

Register:

Het door Kifid in stand gehouden openbaar register van aangesloten Financiële ondernemingen.

Reglement:

Dit reglement.

Reglement Ombudsman en Geschillencommissie:

Het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid).

Schriftelijk:

Machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of goed leesbare elektronisch verzonden of aangeleverde tekst.

Secretaris:

Een (behandelend) secretaris van Kifid.

Statuten:

De statuten van Kifid.

Toezichthouder:

De Autoriteit Financiële Markten, De Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank, overeenkomstig hun wettelijk opgedragen taken.

Verweerder:

Degene die als wederpartij betrokken is geweest bij een beslissing van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening waartegen een beroep aanhangig is gemaakt.

Verzoeker:

Degene die een beroep aanhangig maakt.

Vicevoorzitter:

Een vicevoorzitter van de Commissie van Beroep

Voorzitter:

De voorzitter van de Commissie van Beroep.

Artikel 2 Samenstelling

- 2.1 De Commissie van Beroep bestaat uit een door het Bestuur in overleg met de Voorzitter te bepalen aantal onafhankelijke Leden, waaronder een Voorzitter en een of meer Vicevoorzitters.
- 2.2 De Leden die niet als Deskundig lid in de Commissie van Beroep zitting hebben, moeten voldoen aan de diplomavereisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar.
- 2.3 De benoeming en het ontslag van de Leden van de Commissie van Beroep zijn geregeld in de Statuten.
- 2.4 Een Lid van de Commissie van Beroep dat niet wordt herbenoemd, behoudt na het verstrijken van zijn benoemingstermijn of zijn uitfunctietreding, anders dan wegens ontslag door de rechtbank, zijn functie met betrekking tot beroepen aan de behandeling waarvan hij deelneemt of heeft deelgenomen.
- 2.5 Waar in dit Reglement sprake is van de Voorzitter, kan op zijn aanwijzen of bij zijn ontstentenis ook een Vicevoorzitter optreden. Bij afwezigheid van zowel de Voorzitter als een Vicevoorzitter kan het langstzittende Lid dat voldoet aan de diplomavereisten voor benoeming tot rechterlijk ambtenaar, als voorzitter optreden.
- 2.6 De Voorzitter van de Commissie die een beroep behandelt, oefent de taken van de Voorzitter uit voor zover die taken op de behandeling van dat beroep betrekking hebben.

Artikel 3 Secretaris

- 3.1 Het Bestuur stelt, na overleg met de Voorzitter, aan de Commissie van Beroep een Secretaris en, zo nodig, een of meer plaatsvervangend secretarissen ter beschikking.
- 3.2 Waar in dit Reglement sprake is van de Secretaris, kan bij zijn ontstentenis ook een plaatsvervangend secretaris optreden.
- 3.3 Het Bestuur kan, de Voorzitter gehoord, de Secretaris of een plaatsvervangend secretaris van zijn functie ontheffen.

Artikel 4 Onafhankelijkheid

- 4.1 De onafhankelijkheid van de Leden van de Commissie van Beroep wordt gewaarborgd door de Statuten. Zij oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 4.2 Een Lid van de Commissie van Beroep stelt het Bestuur en de Voorzitter op de hoogte van zijn functies en nevenfuncties en van zijn belangen en relaties die zijn onafhankelijkheid in gevaar zouden kunnen brengen. Relevante functies en nevenfuncties worden op de website van Kifid gepubliceerd of daar door een verwijzing eenvoudig toegankelijk gemaakt.

Artikel 5 In welke gevallen kan beroep worden ingesteld?

- 5.1 De Commissie van Beroep oordeelt over beroepen van Consumenten en Aangeslotenen tegen uitspraken van de Geschillencommissie waarbij het belang van de vordering waarover de Geschillencommissie oordeelde, ten minste € 25.000 beloopt. Geen beroep staat echter open tegen niet-bindende uitspraken als bedoeld in artikel 44.4 en artikel 44.5 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie. Geen beroep staat open tegen beslissingen van de Voorzitter van de Geschillencommissie.
- 5.2 Beroep tegen een uitspraak van de Geschillencommissie staat, ongeacht of aan de vereisten van artikel 5.1 en artikel 5.4 is voldaan, open:
 - wanneer de Geschillencommissie in haar uitspraak, onder verwijzing naar deze bepaling, hoger beroep heeft opengesteld omdat het belang van zaak zulks rechtvaardigt;
 - wanneer de Voorzitter van de Geschillencommissie hoger beroep heeft opengesteld op grond van artikel 47.3 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie.De beslissing tot het openstellen van hoger beroep, of het achterwege laten daarvan, behoeft niet met redenen te worden omkleed en kan in hoger beroep niet worden bestreden.
- 5.3 Een krachtens artikel 5.1 of artikel 5.2 ingesteld beroep schorst de werking van de uitspraak van de Geschillencommissie waartegen het is gericht.
- 5.4 De Commissie van Beroep oordeelt tevens over het beroep van een Aangeslotene tegen een uitspraak van de Geschillencommissie indien de Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie aannemelijk maakt dat de uitspraak zo principiëel moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Aangeslotene of de bedrijfstak waartoe zij behoort, de grens van € 5.000.000 zal overschrijden. De voor de Consument met deze procedure en eventuele vervolgprocedures samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten komen voor rekening van de Aangeslotene. Bovendien betaalt de Aangeslotene ongeacht de uitspraak van de Commissie aan de Consument datgene waartoe zij op grond van de uitspraak van de Geschillencommissie gebonden was, mits de Consument bereid is in deze procedure(s) als partij op te treden. Is de Consument daartoe niet bereid, dan wordt de uitspraak van de Geschillencommissie geacht niet bindend te zijn.

- 5.5 Indien een beroep geen vordering tot een bepaald bedrag bevat, kan de Commissie van Beroep de Verzoeker vragen dit alsnog op te geven, bij gebreke waarvan de Commissie van Beroep het gevorderde bedrag zelf kan begroten. Indien de vordering geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, kan de Commissie van Beroep de geldswaarde van de prestatie begroten.
- 5.6 Wanneer de Verweerder zelf ook een andere beslissing verlangt dan de Geschillencommissie heeft gegeven, kan de Verweerder eveneens beroep instellen (incidenteel beroep). Het instellen van incidenteel beroep is zelfs mogelijk na afloop van de in artikel 6.1 bedoelde termijn en na berusting in de uitspraak van de Geschillencommissie. Het instellen van incidenteel beroep vindt plaats uiterlijk bij het indienen van schriftelijk antwoord op het beroepschrift. Artikel 6.2 is op het instellen van incidenteel beroep van toepassing. Wanneer het eerste beroep niet ontvankelijk is, is een incidenteel beroep slechts ontvankelijk als dat incidenteel beroep zelf voldoet aan alle vereisten voor ontvankelijkheid.
- 5.7 Een beroep is slechts ontvankelijk nadat de partij die het heeft ingesteld aan de Secretaris de verschuldigde bijdrage voor beroep heeft voldaan, binnen een door de Secretaris gestelde termijn. De betaling dient plaats te vinden op een door de Secretaris vast te stellen wijze. Intrekking of niet-ontvankelijkverklaring van het beroep geeft geen aanspraak op terugbetaling van de bijdrage.
- 5.8 De in artikel 5.7 bedoelde bijdrage belooft:
- voor de Consument: € 500;
 - voor de Aangeslotene: 2% van het directe financiële belang dat de Aangeslotene bij het beroep heeft, ten minste € 500 en ten hoogste € 5.000, dan wel, in beroepen als bedoeld in artikel 5.4, € 5.000.
- 5.9 Indien de uitspraak betrekking heeft op een Financiële onderneming die geen Aangeslotene is maar ten aanzien waarvan de Geschillencommissie toepassing heeft gegeven aan artikel 6.3 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie, wordt de onderneming geacht zich te hebben onderworpen aan de bevoegdheid van de Commissie van Beroep en geldt de onderneming voor de toepassing van dit Reglement als Aangeslotene. In dat geval dient de onderneming de te maken kosten van behandeling van het beroep, na aftrek van de eventueel door de Consument verschuldigde eigen bijdrage, te voldoen.
- 5.10 Een beroep kan ook worden ingesteld door of tegen een Financiële onderneming die niet langer Aangeslotene is, als dat voortvloeit uit artikel 20 van dit Reglement.

Artikel 5.4 is bedoeld voor gevallen waarin de vordering zelf minder dan € 25.000 bedraagt, maar waarin er niettemin een zaakoverstijgend, principieel en groot belang voor de Aangeslotene of de branche aanwezig is.

Het verdient aanbeveling dat de verklaring die de onderneming op grond van artikel 6.3 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie moet ondertekenen, ook inhoudt dat de onderneming zich – binnen de grenzen van dit Reglement – onderwerpt aan de bevoegdheid van de Commissie van Beroep.

Artikel 6 Hoe en binnen welke termijn moet een beroep worden ingesteld?

- 6.1 Het beroep wordt door de Verzoeker binnen zes weken na verzending van de uitspraak van de Geschillencommissie ingesteld door indiening van een beroepschrift in de Nederlandse of Engelse taal bij de Commissie van Beroep.

Heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie hoger beroep opengesteld op grond van artikel 47.3 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie, dan wordt het beroep ingesteld binnen zes weken na verzending van de beslissing van de Voorzitter van de Geschillencommissie.

6.2 In het beroepschrift worden vermeld:

- de naam en het adres van de Verzoeker;
- de bezwaren van Verzoeker tegen de bestreden uitspraak;
- welke beslissing de Verzoeker van de Commissie verlangt.

Als bijlage bij het beroepschrift zendt de Verzoeker in elk geval een afschrift van de door hem bestreden uitspraak van de Geschillencommissie, en zo nodig van relevante bewijsstukken die nog niet aan de Geschillencommissie waren overgelegd.

6.3 Een beroepschrift is tijdig ingediend indien het binnen de in artikel 6.1 genoemde termijn door Kifid is ontvangen. Een beroepschrift wordt geacht tijdig te zijn ingediend:

- a) als blijkt dat het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen.
- b) als blijkt dat de Verzoeker van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt, de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven en het belang van de Verweerder door de termijnoverschrijding niet onredelijk wordt geschaad.

6.4 Is een beroepschrift kennelijk niet tijdig ingediend, zijn daarin niet de bezwaren tegen de bestreden uitspraak vermeld, of is de voor het beroep verschuldigde bijdrage kennelijk niet tijdig voldaan, dan kan de Voorzitter het beroep niet-ontvankelijk verklaren. Voor het vermelden van de bezwaren kan de Voorzitter op grond van klemmende redenen uitstel verlenen, indien de Verzoeker daartoe zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk een Schriftelijk verzoek heeft gedaan. In hoeverre in een concreet geval sprake is van een klemmende reden, staat ter beoordeling van de Voorzitter.

6.5 De Secretaris bevestigt de ontvangst van het beroepschrift onverwijld aan de Verzoeker en de Verweerder en informeert partijen over de verdere gang van de procedure.

6.6 Voordat tot behandeling van het beroep wordt overgegaan, kan de Voorzitter van de Verzoeker verlangen het beroepschrift binnen een door de Voorzitter gestelde termijn schriftelijk nader toe te lichten.

6.7 De Secretaris stelt partijen schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het beroep onder toezending aan de Verweerder van een afschrift van het beroepschrift en de bijlagen.

6.8 De Verweerder kan binnen een maand na de kennisgeving, bedoeld in artikel 6.7, schriftelijk reageren op het beroepschrift en de overige door de Verzoeker overgelegde stukken, alsmede op de zaak betrekking hebbende stukken overleggen. De Voorzitter kan bepalen dat de Verweerder zijn verweer eerst mag beperken tot de ontvankelijkheid van het beroep. De Secretaris zendt de Verzoeker afschrift van de reactie van de Verweerder en van de door de Verweerder overgelegde stukken.

6.9 De Voorzitter kan de termijn, bedoeld in artikel 6.8, op gemotiveerd verzoek van de Verweerder met een maand verlengen. Nadien is alleen uitstel mogelijk op grond van klemmende redenen. Of in een concreet geval sprake is van een klemmende reden, staat ter beoordeling van de Voorzitter.

- 6.10 De Secretaris ontvangt van de behandelend Secretaris van de Geschillencommissie alle stukken uit het dossier van de Geschillencommissie, met uitzondering van interne stukken van de Geschillencommissie.
- 6.11 Indien voor de beoordeling van het beroep medische gegevens van Consument noodzakelijk zijn, wordt Consument gevraagd een medische machtiging te verstrekken. Doet Consument dat niet, dan neemt de Commissie een zodanige beslissing als zij juist zal achten. Medische stukken van Consument worden uitsluitend aan de medisch adviseur van Aangeslotene verstrekt.
- 6.12 Tegen beslissingen van de Voorzitter op grond van de in dit artikel aan hem toegekende bevoegdheden staat geen bezwaar of beroep open.

Binnen Finnet is gangbaar ook klachten in het Engels te accepteren. Aangeslotene is niet verplicht in het Engels te procederen. Dat kan wel als Aangeslotene daartoe bereid is.

Door in artikel 6.4 aan de voorzitter de bevoegdheid te geven in de hier bedoelde gevallen het beroep niet-ontvankelijk te verklaren, wordt voorkomen dat de Commissie van Beroep een uitspraak moet doen. Het gaat om een bevoegdheid, niet een verplichting, voor de Voorzitter: in geval van twijfel kan hij derhalve de beslissing aan de Commissie van Beroep laten.

De in artikel 6.5 bedoelde ontvangstbevestiging wordt ter kennisneming ook aan de Verweerder gezonden. Als de stukken compleet zijn en de bijdrage voor het beroep reeds is voldaan, kan het beroep direct in behandeling worden genomen en kan de ontvangstbevestiging worden gecombineerd met het in artikel 6.7 bedoelde bericht.

Een nadere toelichting (artikel 6.6) kan bijvoorbeeld gewenst zijn om de ontvankelijkheid te kunnen beoordelen.

Met het in behandeling nemen van het beroep (artikel 6.7) staat vast dat op dat moment geen nadere handelingen van de Verzoeker worden verwacht: de Verweerder is 'aan zet'.

Zie voor vertrouwelijke gegevens ook de regeling van artikel 11 van dit reglement.

Artikel 7 Samenstelling Commissie

- 7.1 Aan de behandeling van een beroep nemen drie, vijf of zeven Leden deel, onder wie de Voorzitter of een door hem aangewezen Vicevoorzitter of ander Lid dat voldoet aan de diplomaverenisten voor benoeming tot rechterlijk ambtenaar. De Voorzitter wijst de overige Leden die aan de behandeling zullen deelnemen, aan.
- 7.2 De Voorzitter neemt bij de keuze en aanwijzing van de Leden die aan de behandeling van een beroep deelnemen, de aard van het beroep in aanmerking. In ieder geval zal aan de behandeling van een beroep ten minste één Deskundig lid deelnemen.

Artikel 8 Wraking en verschoning

- 8.1 De Secretaris stelt partijen in kennis van de samenstelling van de Commissie en wijst hen daarbij op de bevoegdheid tot wraking als bedoeld in dit artikel.
- 8.2 Elk van de partijen is gedurende tien dagen na de datum van de kennisgeving van de samenstelling van de Commissie bevoegd de Secretaris Schriftelijk mede te delen dat zij een of meer Leden wenst te wraken. De Secretaris stuurt een kopie van het verzoek aan de andere partij. Indien pas bij de mondelinge behandeling van een wrakingsgrond blijkt, kan het verzoek tot wraking nog tijdens die mondelinge behandeling worden gedaan.
- 8.3 Een Lid van de Commissie kan worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het beroep aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.

- 8.4 Een Lid van de Commissie verschoont zich indien het beroep is ingesteld door of zich richt tegen een Aangeslotene aan wie hij in de periode waarop het beroep betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het beroep aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 8.5 De Voorzitter kan een verzoek tot wraking als kennelijk ongegrond terzijde stellen indien ook zonder enig onderzoek buiten twijfel staat dat de aangevoerde bezwaren niet tot toewijzing van het verzoek kunnen leiden. Als het verzoek tot wraking betrekking heeft op de Voorzitter, dan komt de in de vorige zin bedoelde bevoegdheid niet toe aan de Voorzitter maar aan een door de Voorzitter aangewezen ander Lid van de Commissie van Beroep.
- 8.6 De Commissie die is aangewezen om het beroep te behandelen, beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek tot wraking. Aan de beraadslaging en de beslissing neemt het Lid op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft, geen deel. Heeft het verzoek tot wraking betrekking op alle Leden van de Commissie, dan wijst de Voorzitter een ander Lid van de Commissie van Beroep aan om over de wraking te beslissen.
- 8.7 De Commissie, dan wel bij toepassing van artikel 8.6, derde zin, het Lid dat over de wraking moet beslissen, kan ter vermijding van nodeloze vertraging bepalen dat de behandeling van het beroep ter zitting niet hoeft te worden uitgesteld totdat op het verzoek tot wraking zal zijn beslist.
- 8.8 Voordat over de wraking wordt beslist, worden partijen en degene op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zich daarover Schriftelijk uit te laten. Indien de Commissie die (of het Lid dat) over de wraking beslist dat wenselijk vindt, wordt het wrakingsverzoek in een hoorzitting behandeld. Hiertoe worden dan alle betrokkenen opgeroepen.
- 8.9 Als een verzoek tot wraking wordt afgewezen, wordt de behandeling van het beroep voortgezet in de stand waarin deze zich bevond toen het wrakingsverzoek werd gedaan. Als het wrakingsverzoek wordt toegewezen, wordt de behandeling geschorst totdat een vervangend Lid van de Commissie is aangewezen. Schorsing kan achterwege blijven als toepassing wordt gegeven aan artikel 8.10, tweede zin.
- 8.10 Indien de Deskundige Leden allen, door wraking, verschoning of anderszins, verhinderd zijn aan de behandeling van het beroep deel te nemen, kan de Voorzitter besluiten dat het beroep zal worden behandeld door een Commissie waarvan geen Deskundig lid deel uitmaakt. De Voorzitter is voorts bevoegd af te wijken van artikel 7.1, voor zover de toepassing van dit artikel hiertoe naar zijn oordeel noodzaakt.
- 8.11 De Secretaris stelt partijen in kennis van de beslissing over het wrakingsverzoek en, indien van toepassing, de naam van degene die de plaats van de gewraakte in de Commissie zal innemen.
- 8.12 Tegen beslissingen op grond van dit artikel staat geen bezwaar of beroep open. *Wraking wordt soms oneigenlijk gebruikt om uitstel te verkrijgen. Omdat consumenten vaak niet-juridisch deskundig zijn, worden ook wrakingsgronden aangevoerd die geen enkele kans hebben. De wrakingsregeling is aangepast om te voorkomen dat de procedure door dergelijke wrakingsverzoeken wordt belemmerd.*
- De in artikel 8.5 bedoelde bevoegdheid komt toe aan degene die als Voorzitter optreedt van de Commissie die is aangewezen om over het beroep te oordelen.*

Als het wrakingsverzoek betrekking heeft op de Voorzitter zelf, dan kan de bevoegdheid slechts worden uitgeoefend door een ander Lid van de Commissie van Beroep, die daarvoor door de Voorzitter kan worden aangewezen.

Artikel 8.10, tweede zin, maakt het mogelijk met een ander aantal Leden te beslissen dan zou voortvloeien uit art. 7.1. Dit kan vertraging in de behandeling voorkomen.

Artikel 9 Mondelinge behandeling

- 9.1 Tenzij het beroep kennelijk niet-ontvankelijk is, roept de Commissie partijen op voor een mondelinge behandeling van het beroep. De Commissie stelt het tijdstip en de plaats van de behandeling vast. Een mondelinge behandeling kan, indien de Commissie dat bepaalt, ook langs elektronische weg plaatsvinden. Alle betrokkenen moeten dan wel in gelijke mate kunnen beschikken over geluid of beeld.
- 9.2 De Commissie kan bepalen dat de behandeling beperkt wordt tot de behandelbaarheid van de klacht en de ontvankelijkheid van het beroep. Beslist de Commissie dat de klacht behandelbaar en het beroep ontvankelijk is, dan roept de Commissie partijen op voor een nadere mondelinge behandeling van het beroep.
- 9.3 Als een partij niet verschijnt, kan de Commissie ervoor kiezen partijen opnieuw voor een mondelinge behandeling op te roepen. Zij kan ook een uitspraak geven met vermelding van het niet verschenen zijn. De wel verschenen partij kan, indien de Commissie niet tot een hernieuwde oproeping besluit, bij de mondelinge behandeling haar standpunt toelichten. Indien dit naar het oordeel van de Commissie uit het oogpunt van hoor- en wederhoor noodzakelijk is, geeft zij de andere partij de gelegenheid op deze toelichting te reageren.
- 9.4 Partijen dienen de Secretaris binnen een door hem te bepalen termijn te laten weten of zij persoonlijk naar de mondelinge behandeling komen of wie zij naar de mondelinge behandeling willen afvaardigen als gemachtigde of willen meebrengen. De Commissie kan de toegang weigeren aan personen die niet zijn aangemeld.
- 9.5 De mondelinge behandeling is niet openbaar. Anderen dan partijen, hun vertegenwoordigers, en eventuele getuigen, worden slechts toegelaten indien alle partijen daartegen geen bezwaar hebben. De Commissie kan, ondanks bezwaar van een van de partijen, een andere persoon dan de genoemden toelaten indien zij van oordeel is dat daarvoor goede gronden zijn en dat de partij die zich tegen de toelating verzet daardoor niet of niet onredelijk wordt benadeeld.
- 9.6 Een partij kan zich op stukken die niet al eerder ter kennis van de Commissie en de andere partij zijn gekomen, slechts beroepen indien zij deze stukken uiterlijk tien dagen voor de zitting aan de Commissie heeft doen toekomen. De Commissie kan de eerste zin buiten toepassing laten indien de andere partij daardoor redelijkerwijs niet in haar belangen is geschaad.
- 9.7 Tenzij de partij die het beroep heeft ingesteld, de omvang daarvan heeft beperkt, beoordeelt de Commissie de zaak in volle omvang.

Artikel 9.1 voorziet in de mogelijkheid van behandeling op afstand, vooruitlopend op de technische realisatie daarvan.

Artikel 10 Inlichtingen, getuigen en deskundigen

- 10.1 Behalve waar uit dit Reglement of de aard van de procedure anders voortvloeit, wordt voor de regels over het leveren van bewijs waar nodig aangesloten bij art. 149 e.v. van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De Commissie is niet bevoegd getuigen onder ede te horen.
- 10.2 Partijen zijn verplicht de Commissie de informatie te geven waar de Commissie om vraagt. De Commissie kan partijen ook verplichten (afschriften van) boeken en bescheiden mee te nemen en kan een onderzoek bevelen van boeken en bescheiden van partijen door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant.
- 10.3 De Commissie neemt bij toepassing van artikel 10.2 eventuele geheimhoudingsverplichtingen van partijen in acht en geeft de voorkeur aan de voor de betrokken partij minst belastende wijze van gegevensvergaring die voor de beoordeling van het beroep voldoet.
- 10.4 De Commissie kan de aanwezigen bij een mondelinge behandeling informeel om inlichtingen vragen.
- 10.5 Een partij die bij de mondelinge behandeling bij de Commissie een of meer getuigen of deskundigen wil doen horen, moet dit uiterlijk drie weken voor de mondelinge behandeling schriftelijk aan de Voorzitter kenbaar maken, onder vermelding van de feiten die de partij aldus wil bewijzen. Als de Voorzitter het verzoek honoreert, zal de Secretaris beide partijen daarvan tijdig voor de zitting schriftelijk op de hoogte brengen en de getuigen of deskundigen ten minste een week voor de mondelinge behandeling Schriftelijk uitnodigen voor de mondelinge behandeling.
- 10.6 De Commissie kan, als zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van door haar gewenste getuigen of deskundigen en door het instellen van een onderzoek door een of meer door haar aan te wijzen deskundigen. Als de Commissie tot het zelfstandig inwinnen van inlichtingen overgaat, stelt zij partijen hiervan Schriftelijk op de hoogte. Gaat de Commissie over tot het horen van door haar zelf gewenste getuigen of deskundigen, dan stelt zij partijen in de gelegenheid om bij het horen van deze getuigen of deskundigen aanwezig te zijn.
- 10.7 Als een getuige, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet verschijnt, kan de Commissie eenmaal besluiten tot hernieuwde oproeping. Indien ook aan de tweede oproeping geen gehoor wordt gegeven, ziet de Commissie af van het horen van de getuige, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden. In dat geval kan de Commissie de behandeling schorsen om de partij die belang heeft bij het horen van de getuige in de gelegenheid te stellen de getuige alsnog te laten horen of verklaren.
- 10.8 Van een getuigenverhoor wordt een verslag opgemaakt, dat in afschrift aan partijen wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt.
- 10.9 De kosten, verband houdende met een getuigenverhoor, een deskundigenverhoor of deskundigenonderzoek, zijn voor rekening van de partij op wiens verlangen dit verhoor of dit onderzoek plaatsvindt. Vindt een verhoor of onderzoek plaats op initiatief van de Commissie, dan worden de daaraan verbonden kosten door de Consument en de Aangeslotene, ieder voor een gelijk deel, gedragen, tenzij de Commissie een andere verdeling billijk acht. De Commissie kan op grond van haar oordeel over de gegrondheid van de vordering van de Consument in haar uitspraak op het beroep tot een andere verdeling besluiten.

- 10.10 De Commissie maakt slechts gebruik van gedrukte of geschreven stukken of andere bewijsmiddelen na beide partijen in de gelegenheid te hebben gesteld daarvan kennis te nemen en daarop te reageren, een en ander op de door haar te bepalen wijze.
- 10.11 De Commissie kan de behandeling van een beroep aanhouden om een partij in de gelegenheid te stellen bewijs te verzamelen door een voorlopig getuigenverhoor of voorlopig deskundigenbericht bij de gewone rechter.
- 10.12 Als een partij niet voldoet aan een verzoek van de Commissie tot het verstrekken van inlichtingen of anderszins niet meewerkt aan het vaststellen van de feiten, kan de Commissie daaraan de gevolgtrekkingen verbinden die zij passend acht.

De procedure bij de Commissie van Beroep leent zich naar haar aard niet goed voor bewijslevering door middel van het horen van getuigen of deskundigen. In de praktijk zijn die bewijsvormen bij de Commissie van Beroep dan ook zeldzaam.

In de praktijk zal de Commissie niet dan bij hoge uitzondering partijen of deskundigen ter zitting horen. De procedure bij Kifid is op dergelijke verhoren niet goed toegesneden. Denkbaar is dat op grond van artikel 10.1 en artikel 24 van dit Reglement een hoorzitting ten overstaan van één Lid kan plaatsvinden. Van groter belang is de mogelijkheid dat een voorlopig getuigenverhoor bij de rechtbank plaatsvindt. Dat laatste heeft het voordeel dat getuigen onder ede worden gehoord.

Artikel 11 Beroep op vertrouwelijkheid van gegevens of stukken

- 11.1 Een partij aan wie verzocht is bepaalde gegevens of stukken te verstrekken, kan zich erop beroepen dat gewichtige redenen bestaan om het verstrekken van gegevens of stukken te weigeren of slechts toe te staan dat de Commissie kennis zal mogen nemen van de gegevens of de stukken.
- 11.2 De partij die zich op gewichtige redenen beroept, verleent medewerking aan de beoordeling daarvan door de gegevens of de stukken ter vertrouwelijke kennisneming te verstrekken aan de Voorzitter of een door hem aan te wijzen ander Lid van de Commissie van Beroep.
- 11.3 Is de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, na kennisneming van de gegevens of stukken van oordeel dat het beroep op gewichtige redenen gerechtvaardigd is, dan bepaalt hij dat de partij de gegevens of de stukken niet hoeft te verstrekken. In dat geval gaat de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, tevens na of beide partijen ermee instemmen dat, ter beoordeling van de vordering, uitsluitend de Commissie kennis zal mogen nemen van de gegevens of de stukken. Indien de andere partij daarmee niet instemt, kan de Commissie hieraan de gevolgen verbinden die zij passend acht.
- 11.4 Nadat de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, heeft beslist over de gewichtige redenen en daartoe heeft kennisgenomen van de betrokken gegevens of stukken, kan hij aan de verdere behandeling van het beroep slechts deelnemen als met instemming van de partij die zich op de gewichtige redenen beroept en, indien nodig, de andere partij, ook de Commissie van de gegevens of de stukken kennis heeft mogen nemen.
- 11.5 Indien de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, aan de verdere behandeling van het beroep niet kan deelnemen, wijst de Voorzitter een ander Lid aan om diens plaats in de Commissie in te nemen, tenzij hij van oordeel is dat hiervan moet worden afgezien, bijvoorbeeld ter voorkoming van nodeloze vertraging.

Met deze regeling sluit Kifid aan bij wat ook geldt bij de bestuursrechter (artikel 8:29 Algemene wet bestuursrecht) en de burgerlijke rechter (HR 20 december 2002, NJ 2004/4 en HR 11 juli 2008, NJ 2009/451).

Zie voor medische gegevens ook artikel 6.11 van dit reglement.

Artikel 12 Minnelijke regeling

Indien partijen tijdens de behandeling van het beroep door de Commissie tot een minnelijke regeling komen, kan de Commissie het opstellen van een Schriftelijke overeenkomst tussen partijen faciliteren. Zij kan in plaats daarvan op verzoek van partijen de inhoud van de regeling in de vorm van een bindend advies vastleggen.

Artikel 13 Uitspraak

- 13.1 De Commissie neemt bij meerderheid van stemmen een beslissing nadat zij haar onderzoek heeft voltooid. Zij legt haar beslissing vast in een uitspraak die zij overeenkomstig artikel 15.1 aan partijen bekendmaakt binnen 90 dagen na de mondelinge behandeling. Indien het niet mogelijk blijkt de uitspraak binnen deze termijn bekend te maken, stelt de Commissie partijen hiervan op de hoogte, met vermelding wanneer zij uitspraak verwacht te doen.
- 13.2 De Commissie laat zich bij de beoordeling van het beroep leiden door wat tussen partijen is overeengekomen en voorts door de toepasselijke wettelijke regels, de rechtspraak, en door gedragscodes en andere vormen van zelfregulering, voor zover die naar Nederlands recht doorwerken in de verhouding tussen Consument en Aangeslotene.
- 13.3 Als de Commissie tot de slotsom komt dat de Verzoeker niet in zijn beroep kan worden ontvangen, zal zij het beroep niet-ontvankelijk verklaren. Als de Commissie tot de slotsom komt dat de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven op grond van een omstandigheid als bedoeld in de artikelen 9.2, onder a-d en f-l, en 12 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie, zal de Commissie de bestreden beslissing terzijde stellen en de Klacht alsnog niet-behandelbaar verklaren. Als de Commissie tot de slotsom komt dat een bestreden beslissing van de Geschillencommissie juist is, zal de Commissie deze bestreden beslissing handhaven. Als de Commissie tot de slotsom komt dat een bestreden beslissing niet juist is, zal de Commissie met inachtneming van artikel 44.10 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie een door haar passend geachte beslissing voor de bestreden beslissing in de plaats stellen.
- 13.4 Wanneer de Commissie de Consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij daarvoor anderszins gronden aanwezig acht, bepaalt zij in de uitspraak dat de Aangeslotene aan de Consument de door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het beroep gemaakte kosten zal vergoeden, tot een door de Commissie te bepalen bedrag. Hierbij kan een door Kifid vast te stellen en te publiceren liquidatietarief worden toegepast of – bij gebreke daarvan – het liquidatietarief zoals dit wordt gehanteerd door de gerechtshoven. In alle gevallen geldt een maximum van € 5.000. De Commissie kan voorts, ook ten nadele van de Consument, op grond van artikel 10.9 een veroordeling opnemen tot vergoeding van kosten, gemaakt voor het horen van getuigen en het inschakelen van deskundigen.
- 13.5 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a) de namen van de Leden en Secretaris van de Commissie.
 - b) de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen.

- c) de dagtekening van de uitspraak.
- d) de motivering van de gegeven beslissing.
- e) de verklaring dat de uitspraak is gegeven met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.

De uitspraak wordt door de Voorzitter en de Secretaris ondertekend. De aldus getekende beslissing blijft bij het secretariaat van de Commissie van Beroep berusten.

13.6 De Commissie kan eerst uitspraak doen over de behandelbaarheid van de klacht of de ontvankelijkheid van het beroep, alvorens – slechts als de klacht behandelbaar is en het beroep ontvankelijk is – in een nadere uitspraak te beslissen over de gegrondheid van het beroep.

13.7 Een uitspraak van de Commissie, respectievelijk een door de Commissie in stand gelaten bestreden uitspraak, heeft werking zodra de uitspraak van de Commissie met inachtneming van dit artikel ter kennis van beide partijen is gebracht.

Vindt na de mondelinge behandeling nog stukkenwisseling plaats, dan zal de Commissie uiteraard laten weten dat de uitspraak pas nadien bekend zal worden gemaakt.

Artikel 14 Bindendheid uitspraak

14.1 De Commissie doet haar uitspraak als bindend advies.

14.2 In afwijking van artikel 14.1 is een uitspraak voor partijen niet bindend, voor zover daarin aan hoofdsom (exclusief vertragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van:

- meer dan € 250.000 indien de Aangeslotene lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken.
- meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.

14.3 Het staat partijen vrij zich, in afwijking van deze bepaling, al dan niet onder voorwaarden, aan uitspraken tot een hoger bedrag te binden. Indien partijen een dergelijke afspraak hebben gemaakt ten aanzien van de Geschillencommissie, geldt deze ook voor de Commissie van Beroep, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 15 Verzending en publicatie uitspraak

15.1 Kifid zendt aan elk van de partijen een door de Secretaris getekend afschrift van de originele uitspraak.

15.2 Kifid doet een afschrift van elke uitspraak ter kennisneming toekomen aan de Toezichthouder.

15.3 Uitspraken worden vanwege Kifid op een door Kifid te bepalen wijze gepubliceerd, tenzij zij betrekking hebben op niet-ontvankelijke beroepen en naar het oordeel van de Commissie en de Voorzitter geen belangwekkende beslissing bevatten. Namen van natuurlijke personen, en van rechtspersonen die als Consument optreden, worden daarbij geanonimiseerd. Kifid kan bepalen dat ook andere namen geanonimiseerd moeten worden, indien dit nodig is om onevenredige schade voor natuurlijke personen te voorkomen.

Artikel 16 Herstel kennelijke vergissingen en aanvulling

16.1 De Voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak door een partij Schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel overgaan tot verbetering van namen en data in de uitspraak.

- 16.2 De Secretaris zendt een door een partij gedaan verzoek tot verbetering in kopie aan de wederpartij. De wederpartij krijgt een termijn van een maand om op het verzoek te reageren. De Voorzitter kan deze termijn op verzoek van de betrokken partij eenmalig met twee weken verlengen. Een reactie die buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten beschouwing, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 16.3 Het verzoek schort de werking van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist.
- 16.4 De Secretaris stelt partijen van een voornemen tot het uit eigen beweging verbeteren van de uitspraak Schriftelijk op de hoogte. Partijen krijgen een termijn van een maand om op dit voornemen te reageren. De Voorzitter kan deze termijn op verzoek van ieder van partijen eenmalig met twee weken verlengen. Een reactie die buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten beschouwing, tenzij de Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 16.5 Herstel of verbetering geschiedt door een Schriftelijke mededeling van de Voorzitter aan partijen met toezending van een gecorrigeerde uitspraak.
- 16.6 De Commissie kan op een door een partij binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak Schriftelijk gedaan verzoek haar uitspraak aanvullen, indien zij verzuimd heeft te beslissen over een onderdeel van het gevorderde. De artikelen 16.2, 16.3 en 16.5 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 17 Verslaglegging

- 17.1 De Commissie van Beroep brengt jaarlijks een openbaar verslag uit over de behandelde beroepen in dat jaar, haar bevindingen en haar ervaringen. Daarbij worden geen gegevens vermeld die tot individuele partijen te herleiden zijn, tenzij deze gegevens in gepubliceerde uitspraken zijn vermeld.
- 17.2 Kifid draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Commissie van Beroep.

Artikel 18 Geheimhouding

- 18.1 De Leden van de Commissie van Beroep, de Secretaris en de geraadpleegde deskundigen zullen stukken, verklaringen en andere gegevens van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- 18.2 De Leden van de Commissie van Beroep en de Secretaris zijn ook na beëindiging van hun functie verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie en van alle informatie en gegevens die hun in verband met de behandeling van een beroep zijn verstrekt. Dit geldt niet als de Voorzitter verzoekt hem over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 18.3 De geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op de gegevens die zijn vermeld in de gepubliceerde uitspraken van de Commissie van Beroep.

Artikel 19 Meldingen

- 19.1 Als de Voorzitter van oordeel is dat het handelen of nalaten van een Aangeslotene of van een medewerker van Aangeslotene waarvan tijdens de behandeling van het beroep is gebleken, strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene of deze medewerker gelden, doet hij daarvan melding aan het college dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Aangeslotene of medewerker is belast.

- 19.2 Als een Aangeslotene niet adequaat en voortvarend aan de procedure ter behandeling van een beroep medewerking verleent en die medewerking uitblijft nadat de Aangeslotene in gebreke is gesteld, licht de Commissie van Beroep de Directie onverwijld in. De Commissie van Beroep kan van het nalaten van de Aangeslotene ook melding maken bij de Toezichthouder.

Artikel 20 Nawerking aansluiting

- 20.1 Een beroep dat betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene ten tijde van diens aansluiting wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit Reglement bepaald.
- 20.2 Als een Aangeslotene een uitgebrachte algemene verklaring van bindendheid intrekt, heeft deze intrekking geen werking voor beroepen tegen uitspraken over Klachten
- die ten tijde van de intrekking al bij Kifid waren ingediend of
 - die bij Kifid worden ingediend binnen drie jaren na de intrekking van de bindendheid (door de Aangeslotene) bij Kifid, wanneer deze Klachten betrekking hebben op overeenkomsten die voor de datum van de intrekking reeds waren afgesloten.

Artikel 20.2 voorkomt dat een Aangeslotene zich eenvoudig aan de door haar aanvaarde bindendheid kan onttrekken als Kifid onwelgevallige uitspraken doet. De nawerking geldt voor klachten die betrekking hebben op overeenkomsten die voor de intrekking van de bindendheidsacceptatie al waren afgesloten. Bij overeenkomsten die later zijn afgesloten, kon Consument er immers niet op vertrouwen dat hij zijn klachten bindend door Kifid kon laten beslechten. De nawerkingstermijn is drie jaar. Dat is een compromis tussen de belangen van de Aangeslotene, die op enig moment van de bindendheid af wil kunnen zijn, en die van de Consument. Bedacht moet overigens worden dat bij grote marktpartijen de bindendheid maar van beperkt belang is, omdat zij ook niet-bindende uitspraken plegen na te komen.

Artikel 21 Adres

- 21.1 Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Aangeslotene, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Aangeslotene als opgenomen in het Register.
- 21.2 Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Consument, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Consument of diens vertegenwoordiger als opgenomen in het klachtformulier, bedoeld in artikel 11.1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie, tenzij de Consument of diens vertegenwoordiger nadien, al dan niet in het beroepschrift of de schriftelijke reactie op het beroepschrift, een adreswijziging aan Kifid heeft doorgegeven.

Artikel 22 Uitsluiting als vertegenwoordiger of bijstandverlener

- 22.1 De Voorzitter kan een persoon in een bepaald geval of in het algemeen het recht ontzeggen als bijstandverlener of vertegenwoordiger van Consumenten of Aangeslotenen op te treden indien deze persoon zich, ook na ter zake te zijn gewaarschuwd, tegenover bij de Klacht betrokken personen, waaronder medewerkers van Kifid, blijft gedragen of uitlaten op een wijze die in het maatschappelijk verkeer onaanvaardbaar is, of indien het optreden van deze persoon het belang van de door hem bijgestane Consument schaadt of dreigt te schaden.

- 22.2 Indien de Voorzitter deze bevoegdheid wil uitoefenen, stelt hij de betrokken persoon en, waar van toepassing, de betrokken Consument of Aangeslotene, daarvan Schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Hij stelt, alvorens te beslissen, de betrokken persoon en de door deze bijgestane Consument of Aangeslotene in staat zijn mening over het voornemen te geven.
- 22.3 Als aan het voornemen ten grondslag ligt dat het optreden van de betrokken persoon de Consument schaadt of dreigt te schaden, kan de bevoegdheid van artikel 22.1 niet worden uitgeoefend als de Consument zich, nadat hij van het voornemen op de hoogte is gesteld, laat weten de betrokken persoon te willen handhaven.
- 22.4 Het voorgaande geldt niet voor advocaten die onder wettelijk tuchtrechtelijk toezicht staan en niet zijn geschorst in de uitoefening van hun beroep.

Helaas blijkt dat procesvertegenwoordigers zich soms niet kunnen houden aan elementaire normen van maatschappelijk behoren, of dat zij zich (anderszins) gedragen op een wijze die de belangen van de door hen vertegenwoordigde partij (doorgaans de consument) schaadt. Deze bepaling voorziet in de mogelijkheid in extreme gevallen een procesvertegenwoordiger het recht te ontzeggen bij Kifid op te treden. Er gelden daarbij de nodige procedurele waarborgen. Voor advocaten geldt deze bepaling niet, omdat daar het tuchtrecht kan worden gebruikt om tegen eventuele misstanden op te treden.

Artikel 23 Wijziging Reglement

Dit Reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter, worden gewijzigd.

Artikel 24 Hardheidsclausule

De Voorzitter kan van de processuele bepalingen in dit Reglement, en in het bijzonder van de daarin gegeven termijnen, afwijken indien het toepassen daarvan voor een partij zou leiden tot een onbillijkheid van ernstige aard en de belangen van de andere partij daardoor niet onevenredig worden geschaad.

Deze bepaling kan bijvoorbeeld worden gebruik om termijnen te verlengen waar deze in een individueel geval door de complexiteit van de zaak onredelijk kort zijn, of waar een partij wordt geconfronteerd met een groot aantal vergelijkbare zaken, zodat het niet goed mogelijk is de termijnen te halen.

Artikel 25 Uitleg

De Voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement waar nodig uit te leggen en aan te vullen. Tegen beslissingen van de Voorzitter met betrekking tot deze bevoegdheid staat geen bezwaar of beroep open.

Artikel 26 Inwerkingtreding en overgangsbepaling

Dit Reglement treedt in werking op 1 oktober 2015 en is van toepassing op beroepen die vanaf die datum worden ingesteld. Op beroepen die zijn ingesteld voor de datum van inwerkingtreding van dit Reglement, blijft het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening zoals dat voordien gold van toepassing, tenzij partijen instemmen met toepassing van dit Reglement.