

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-363 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert onder meer dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de kosten van juridische bijstand door een advocaat. Consument voelde zich genoodzaakt om een advocaat in te schakelen omdat de bank de woning die tot de nalatenschap van zijn moeder behoorde, dreigde te veilen, aldus Consument. De Bank heeft aangevoerd dat nog geen sprake was van een executietraject. De Commissie is van oordeel dat er in het dossier onvoldoende specifieke aanwijzingen zijn dat de Bank hiertoe over zou gaan. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Bij beschikking van 9 juli 2012 heeft de rechtbank Breda de moeder van Consument (hierna: de moeder) onder bewind gesteld en een bewindvoerder benoemd.
- 2.2 De moeder is eigenaar van de woning aan [straat] te [plaats] (hierna: het onderpand). Tussen de moeder en de Bank bestaat een overeenkomst van hypothecaire geldlening. De hoofdsom bedroeg €108.000,-.
- 2.3 Op [datum] 2015 is de moeder overleden. Haar overlijden is door de bewindvoerder bij e-mail van [datum] 2015 aan de Bank gemeld. Vanwege het overlijden van de moeder zijn de werkzaamheden van de bewindvoerder van rechtswege geëindigd.

- 2.4 De Bank heeft de bewindvoerder op 26 januari 2016 een financieel jaaroverzicht toegezonden. De bewindvoerder heeft deze brief doorgezonden naar het onderpandadres. Vervolgens heeft de Bank op 5 maart, 5 april, 6 april en 28 april 2016 brieven aan het onderpandadres gezonden betreffende de oplopende achterstand van de hypotheekbetaling(en) met het verzoek de achterstand binnen tien, respectievelijk vijf dagen te voldoen.
- 2.5 Op 24 mei 2016 heeft de Bank tevens een brief geschreven met het verzoek om voor 4 juni 2016 contact op te nemen.
- 2.6 Op 6 juni 2016 heeft de Bank aan de bewindvoerder bevestigd dat zij het overlijden van de moeder administratief heeft verwerkt. Dit was eerder niet gebeurd.
- 2.7 Op 8 juni 2016 heeft de afdeling Nabestaandendesk van de Bank een brief, ter attentie van de nabestaanden, naar het onderpand gezonden (en een kopie naar de broer van Consument) en daarin -onder meer- het volgende bericht:

Waarom ontvangt u deze brief?

In deze brief leest u wat wij nodig hebben om de bankzaken zo zorgvuldig en snel mogelijk te kunnen regelen. In de bijlage 'Overzicht bankzaken' leest u wat wij al hebben geregeld. Ook vindt u hierin algemene informatie over de producten en diensten van mevrouw [REDACTED]

Waarom hebben wij deze brief naar dit adres gestuurd?

Op dit moment is voor ons nog niet duidelijk wie de nalatenschap gaat regelen. Om te voorkomen dat iemand deze informatie ten onrechte leest, hebben wij deze brief naar het laatst bekende adres van mevrouw [REDACTED] gestuurd. Een kopie van deze brief hebben wij naar de heer [REDACTED] als melder van het overlijden gestuurd.

De Bank heeft bij deze brief een overzicht verstrekt van de door de moeder aangehouden producten en diensten. Met betrekking tot de kosten van de financiering heeft de Bank kenbaar gemaakt dat deze niet meer automatisch worden betaald. Indien de kosten betaald dienen te worden van de betaalrekening van de moeder, dan kunnen de nabestaanden de hypotheeknota naar de afdeling Nabestaandendesk zenden.

- 2.8 De Bank heeft op enig moment het incassobureau [Naam incassobureau] ingeschakeld.
- 2.9 Op 13 juli 2016 heeft [Naam incassobureau] een brief betreffende de achterstand naar het onderpandadres gezonden.

Wat doen wij als incassobureau?

-Op grond van de wet worden er incassokosten in rekening gebracht. Deze kosten moet u betalen. De hoogte van de incassokosten is afhankelijk van de hoogte van uw achterstand. U betaalt bij uw achterstand van EUR 2.584,02 een bedrag van EUR 463,92. Omdat ABN AMRO de BTW niet kan verrekenen is het bedrag aan incassokosten verhoogd met een percentage dat gelijk is aan de hoogte van de BTW. Als u binnen 14 dagen uw volledige achterstand heeft betaald zullen er geen incassokosten worden berekend.

-Hebt u meer rekeningen of leningen bij ABN AMRO? Dan zullen deze ook bij ons in behandeling komen. U kunt van deze rekeningen dan geen geld meer opnemen.

-Wij kunnen beslag laten leggen op (onder meer) uw salaris of uitkering. Een deel van uw salaris of uitkering zal dan gebruikt worden om uw achterstand te betalen.

- Wij laten uw woning taxeren. De kosten hiervan moet u betalen.
- Alle juridische mogelijkheden zullen worden ingezet om er voor te zorgen dat u uw achterstand betaalt. U moet alle juridische kosten betalen.
- Het kan zijn dat uw achterstand moet worden gemeld bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Door deze melding kan het voor u lastig worden om een nieuwe lening bij een bank te krijgen.
- Uw lening kan worden opgeëist. U moet dan de totale lening voor uw woning in één keer terugbetalen.
- Wij zijn mogelijk gedwongen om uw woning te verkopen.
- Het is mogelijk dat de prijs waarvoor uw woning wordt verkocht te laag is om uw schuld volledig terug te betalen. U houdt dan een restschuld over. Deze restschuld moet u dan op een andere manier terugbetalen.

- 2.10 Op 28 juli 2016 heeft Consument de aanmaningsbrieven en de brief betreffende de afwikkeling van de bankzaken van zijn moeder van zijn broer ontvangen.
- 2.11 Uit de verklaring van erfrecht van 10 augustus 2016 is gebleken dat de overige erfgenamen Consument hebben gevolmachtigd om de nalatenschap af te wikkelen.
- 2.12 In het kader van de afwikkeling van de nalatenschap, die door de erfgenamen beneficiair is aanvaard, heeft Consument op 22 augustus 2016, in de hoedanigheid van vereffenaar, de mogelijke schuldeisers van de moeder aangeschreven.
- 2.13 Op 25 augustus 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen een medewerker van de Bank en Consument. Tijdens dat gesprek zijn (een aantal van) de eerder door de Bank naar de bewindvoerder gezonden aanmaningsbrieven (zie r.o. 2.4) aan Consument overhandigd.
- 2.14 Op 29 augustus 2016 heeft [Naam incassobureau] Consument het volgende bericht:

Hierbij delen wij u mede dat de behandeling van uw dossier door ABN AMRO Bank N.V. is overgedragen aan [REDACTED]

Ingevolge de bepalingen in de hypotheekakte stellen wij de hoofdsom met rente opeisbaar. Wij sommen u uiterlijk op 15-09-2016 het totaalbedrag van EUR 112.808,13 te voldoen. Genoemd bedrag is als volgt gespecificeerd:

Hypotheek	[REDACTED]	EUR	108.000,00
Achterstand		EUR	3.566,35
Berekende rente van 1.8.2016 tot en met 15.9.2016		EUR	778,35
Kosten		EUR	463,43
Totaal vordering		EUR	112.808,13

Dagrente EUR 17,30.

Genoemd totaalbedrag dient u te voldoen ten gunste van rekeningnummer [REDACTED] ten name van ABN AMRO Bank N.V. te Amersfoort, onder vermelding van uw hypotheeknummer ten name van uzelf.

Wij verzoeken u contact op te nemen voor de afwikkeling van deze hypotheek

2.15 Op 30 augustus 2016 heeft Consument aan zijn advocaat het volgende geschreven:

Dit zijn de brieven die wij van [REDACTED] hebben.

De brief van 13-7 is naar het huis van mijn overleden schoonmoeder gestuurd, alleen mijn schoonbroer had op dat moment toegang tot het huis.

De andere brief van [REDACTED] van 29-8 hebben wij vandaag ontvangen.

Ik heb vanmorgen met [REDACTED] gebeld en zij wilden/boden aan dat wij hen een volmacht zouden geven zodat de bank het huis gaat verkopen. Wij willen dat natuurlijk niet. We doen dit liever zelf. Ik heb gesproken met Mr [REDACTED]

De bank heeft over dit gesprek het volgende vastgelegd:

30-08-2016 11:20

UTO mw [REDACTED] schoondochter Zij willen zsm het pand verkopen, aangegeven dat wij bij volmacht dit ook kunnen regelen. Zij gaat met haar man de boedelgevolmachtigde overleggen en belt terug
Waarde cWOZ EUR [REDACTED]

Bij mail van 9 september 2016 heeft een medewerker van de Bank Consument het volgende geschreven:

Naar aanleiding van ons telefoongesprek op 09-09-2016 bevestig ik dat er op 28-12-2015 telefonisch contact is geweest met een medewerker van ABN AMRO inzake het overlijden van uw moeder. Door ons is op dat moment echter geen melding gedaan. Deze melding heeft plaatgevonden op 06-06-2016 na wederom telefonisch contact.

2.16 Op 14 september 2016 om 19:53 uur heeft de advocaat van Consument [Naam incassobureau] -onder meer- het volgende geschreven:

In de kwestie van de achterstallige hypotheeklasten en de aflossing van de hypotheek van de overleden mw. [REDACTED] heb ik al vele malen contact gezocht met [REDACTED] (dhr. [REDACTED]), maar ik heb nog steeds niemand gesproken.
Vaak heb ik, als ik belde naar [REDACTED], rechtstreeks de ABN-Amro bank aan de lijn gekregen.
In de brief van 13 juli 2016, staat als telefoonnummer van [REDACTED] opgegeven, maar dan neemt er iemand dus van debiteurenbeheer van de ABN-AMRO op.
Via hen kreeg ik het nummer [REDACTED] voor, dat het tel. nr. van de heer [REDACTED] zou moeten zijn. Ik heb hem echter tot op heden niet kunnen bereiken.
In het telefoongesprek dat ik met u had, omdat u het toestel van dhr. [REDACTED] vanmiddag laat, opnam, heb ik u aangegeven dat mw. [REDACTED] op [REDACTED] 2015 is overleden, dat de bewindvoerder o.a. ook de ABN-AMRObank daarvan op de hoogte heeft gesteld op [REDACTED] 2015 en dat de erven van mw. [REDACTED] (althans dhr. [REDACTED]) van de bewindvoerder te horen kreeg dat alles stil lag totdat zich een gevolmachtigde op basis van een Verklaring van Erfrecht kenbaar maakte.
Inmiddels is op 10 augustus 2016 die Verklaring van Erfrecht tot stand gekomen en is het bekend dat dhr. [REDACTED] de enige gevolmachtigde namens de erven [REDACTED] is. Hij gaat de nalatenschap gaat afwickelen.

Ik heb u aangegeven dat dhr. [REDACTED] de waarde van de woning waarvan de ABN-AMRO hypotheekverlener is, heeft laten bepalen. De waarde is geschat op €175.000,-. U heeft daarop aangegeven dat er gelet op de hoogte van de hypotheekschuld - rond de € 120.000,- - dan geen taxatierapport nodig is omdat er genoeg overwaarde is.
Ik heb u ook u aangegeven dat er al 3x een reëel bod gedaan is op de woning.

In dat verband heb ik u gevraagd om de door [REDACTED] gestelde termijn waarbinnen de volledige hypotheek afbetaald diende te worden, te weten: 15 september te verlengen omdat e.e.a. binnen een paar dagen niet haalbaar is.
Ik heb u gevraagd om mijn client nog 6 maanden de tijd te geven om de woning in de vrije verkoop te verkopen.
Als [REDACTED] t.a.v. de woning vanaf 15 september 2016 tot executie zal overgaan, dan lijden de erven aanzienlijke schade, die ik dan genoodzaakt ben om te verhalen op de ABN/Amro-bank en/of [REDACTED]
In het bijzonder is mijn vraag dus of [REDACTED] bereid en bevoegd is om mijn client nog een periode van ca. 6 maanden te geven om de verkoop van de woning te realiseren.
Tussentijds zal dhr. [REDACTED] of ik u op de hoogte houden van de gang van zaken.

Aan de ABN-AMRO is overigens eenzelfde verzoek gericht (door mij vorige week), maar die hielden vol dat zij daarin niets meer kunnen betekenen omdat de zaak nu bij [REDACTED] ligt. Mijn ervaring is dat incassobureau's regelmatig hun opdrachtgever contacteren om een akkoord voor een regeling te krijgen.
De ABN-AMRO bank houdt vol, dat zij weliswaar opdrachtgever van [REDACTED] zijn, maar de executie niet tegen kunnen houden.
Mijn client heeft aangegeven dat hij dan de bank aansprakelijk zou stellen voor de schade. Daarop bood de bank spontaan zelf aan om namens mijn client een klacht (tegen zichzelf, de ABN-AMRObank dus,) in te dienen. Ik weet niet of dat ook gebeurd is,

- 2.17 Op 26 oktober en 8 november 2016 heeft de Bank een brief betreffende de Meegroei-verzekering aan het onderpandadres gezonden. De brief is gericht aan de moeder van Consument. In de brief wordt aan de moeder gevraagd wat er na aflossing van de hypothecaire geldlening met de verzekering dient te gebeuren.
- 2.18 Bij brief van 14 december 2016 heeft [Naam incassobureau] namens de Bank Consument het volgende bericht:

Hierbij delen wij u mede, dat wij namens ABN AMRO Bank N.V. het pandrecht inzake uw aan de hypotheek gekoppelde polis zullen gaan uitoefenen in verband met het feit dat u ten aanzien van uw hypotheek in gebreke bent.

Wij zullen de verzekeringsmaatschappij verzoeken om op grond van de verpanding de polis af te kopen en de gelden over te maken op rekeningnummer [REDACTED] ten name van ABN AMRO Bank N.V. te Amersfoort o.v.v. uw hypotheeknummer.

Tevens melden wij dat u de verzekering binnen een termijn van 4 weken zoals bedoeld in art. 7:984 lid 1 BW kunt belenen ter voldoening, voor zover mogelijk, van hetgeen aan ABN AMRO Bank N.V. verschuldigd is, tenzij deze bevoegdheid is uitgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van € 6.869,97 aan kosten voor juridische bijstand door een advocaat, alsmede € 100,- aan print-, verzend-, parkeer en benzinekosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst van hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3 De Bank heeft nagelaten het overlijden van de moeder, ondanks de tijdige melding daarvan door de daartoe bevoegde persoon, tijdig en op correcte wijze te verwerken.
- Belangrijke brieven betreffende achterstanden in de hypotheekbetalingen hebben Consument enkele maanden later bereikt.
 - De Bank heeft Consument meermaals om zijn contactgegevens gevraagd, echter werden deze niet genoteerd of zijn kwijtgeraakt.
 - Ten gevolge van de oplopende achterstand heeft de Bank executiemaatregelen getroffen. Consument voelde zich genoodzaakt om een advocaat in te schakelen.
 - Consument voelt zich door de Bank niet serieus genomen.

Het verweer van de Bank

- 3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In de kern dient de Commissie te beoordelen of de Bank gehouden is om de kosten die Consument heeft gemaakt voor juridische bijstand door een advocaat, aan hem te vergoeden.

Het juridisch kader

- 4.2 Voor de beoordeling van dit geschil is artikel 74, eerste lid van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) van belang. Dat artikel bepaalt het volgende:

“Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.”

Uit dit wetsartikel blijkt dat eventuele schade alleen voor vergoeding in aanmerking komt indien er sprake is van 1) een tekortkoming (ook wel een fout genoemd) die 2) aan de wederpartij kan worden toegerekend en 3) dat die tekortkoming tot schade heeft geleid (het causaal verband tussen de fout en de schade). De bewijslast van het bestaan van deze tekortkoming, de schade en het causale verband tussen beide ligt op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) bij Consument.

- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie komt de door Consument gevorderde schade niet voor vergoeding in aanmerking. Zoals uit de tekst hierboven kan worden opgemaakt, dient er sprake te zijn van een fout die tot schade heeft geleid.

Bespreking van de klachtonderdelen a), b) en c)

- 4.4 Het is de Commissie gebleken dat de Bank bij het administreren van het overlijden en in de periode daarna een aantal fouten heeft gemaakt en dat deze aan de Bank kunnen worden toegerekend. Zo heeft zij (de eerste melding van) het overlijden van de moeder op [datum] 2015 niet administratief verwerkt. Pas na contact met de broer van Consument op 6 juni 2016 is dit gebeurd. Verder heeft de Bank -ook nadat zij bekend was met het feit dat Consument gevolmachtigd was om de nalatenschap van de moeder af te wikkelen- brieven naar het onderpandadres verzonden, waaronder de terugbetaalnota en twee brieven betreffende de aan de geldlening verpande verzekering.
- 4.5 Ten aanzien van de klacht van Consument dat de Bank zijn contactgegevens herhaaldelijk is kwijtgeraakt, wordt vastgesteld dat de Bank niet heeft betwist dat dat gebeurd is. Naar het oordeel van de Commissie verdient het handelen van de Bank geen schoonheidsprijs en was het op zijn plaats geweest als zij de gegevens van Consument had genoteerd en opgeslagen. Dat de Bank hier niet zorgvuldig heeft gehandeld, maakt echter niet dat de door Consument gevorderde schade het gevolg is van het handelen van de Bank.

Bespreking klachtonderdeel d)

- 4.6 De vraag is of het in de licht van de gegeven omstandigheden redelijk was om een advocaat in te schakelen. Indien dat het geval is, dan zouden de kosten voor juridische bijstand voor vergoeding in aanmerking kunnen komen.
- 4.7 Consument stelt dat hij zich genoodzaakt voelde zich te wenden tot een advocaat. Hij voert hiertoe aan dat hij op 29 augustus 2016 een schrijven van de Bank ontving waarin de hypothecaire geldlening werd opgeëist en dat hij werd gesommeerd om de gehele lening voor 15 september 2016 terug te betalen. Consument heeft daarop telefonisch contact gezocht met de Bank, echter zij was op dat moment niet bereikbaar. Consument laat verder weten dat de Bank, dan wel [Naam incassobureau] hem niet meer tijd wilde geven om de woning zelf te verkopen en dat de Bank tot executie van de woning zou overgaan.

- 4.8 De Bank heeft de stelling van Consument, dat de woning per openbare executie zou worden verkocht, uitdrukkelijk betwist. Zij laat weten dat de vordering van de Bank opeisbaar is gesteld en dat Consument is verzocht contact op te nemen over de afwikkeling van de hypothecaire geldlening.
- 4.9 De Bank heeft verklaard dat er in dat stadium nog geen sprake was van een op handen zijnde executieveiling en meent dat zij ook niet die indruk heeft gewekt.

Zelfs indien zij wel die indruk zou hebben gewekt, komen de gevorderde kosten niet voor vergoeding in aanmerking omdat Consument uit eigen beweging een advocaat heeft ingeschakeld.

- 4.10 Consument heeft hier tegenin gebracht dat de Bank wel degelijk middels brieven te kennen heeft gegeven haar recht van hypotheek te zullen uitoefenen. Hij verwijst daartoe naar de brieven afkomstig van [Naam incassobureau] van 13 juli 2016 (door Consument op 28 juli 2016 ontvangen omdat de brief naar het onderpandadres is gezonden), 29 augustus 2016 en 14 december 2016.
- 4.11 Voorop staat dat ingevolge voormeld artikel 150 Rv als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de Bank voornemens was om haar recht van hypotheek uit te oefenen, rust de bewijslast van die stelling op hem. Afgezien van de eigen verklaringen van Consument is er echter geen enkel ander bewijs voor zijn stelling voorhanden.
- 4.12 De Commissie stelt vast dat de brief van 13 juli 2016 enkel vermeldt welke maatregelen [Naam incassobureau] kan treffen in het geval de achterstand niet wordt ingelopen en dat zij daarbij mogelijk overgaat tot gedwongen verkoop van de woning. Er wordt niet geschreven dat zij daar daadwerkelijk toe zal overgaan. Op 29 juli 2016 laat de Bank Consument op zijn verzoek telefonisch weten dat hij bij [Naam incassobureau] eerst de achterstand in de betaling dient te voldoen en dat de Bank dan vervolgens kan overgaan tot afwikkeling van de hypothecaire geldlening. In de brief van 29 augustus 2016 wordt ook geen parate executie van de woning aangekondigd. Ook in die brief schrijft de bank: *‘Wij verzoeken u contact op te nemen voor de afwikkeling van deze hypotheek.’*
- 4.13 Uit het dossier blijkt dat tussen partijen regelmatig telefonisch contact is geweest. Het standpunt van partijen over de inhoud van die gesprekken is echter afwijkend. Omdat de Commissie niet bij die gesprekken aanwezig was, kan zij de lezingen van partijen over de inhoud van die gesprekken niet meenemen in haar beoordeling. Aan het woord van de ene partij, wordt immers niet méér waarde gehecht, dan aan het woord van de andere partij. Voorstelbaar is echter dat het woord ‘executie’ tijdens de (telefoon)gesprekken aan de orde is gekomen. Dit is echter niet gelijk aan het daadwerkelijk overgaan tot executie of het voornemens zijn om te executeren. Verder is gebleken dat partijen hebben gesproken over het ondertekenen van een volmacht door Consument. Dit ziet echter op de *onderhandse verkoop* van de woning *via een makelaar*, van openbare executie is nog geen sprake.

- 4.14 Hoewel zij zich kan voorstellen dat Consument de brieven van [Naam incassobureau] als confronterend ervoer en dat deze bij Consument tot spanning hebben geleid, was het invorderingstraject niet in een dermate (ver)gevorderd stadium dat overleg tussen partijen geen zin meer had. Het was duidelijk dat de achterstand in de betaling eerst diende te worden ingelopen, alvorens de hypotheek kon worden afgewikkeld. Het lag dan ook op de weg van Consument om zelf met [Naam incassobureau] in contact te treden en te vragen naar wat de inhoud van de brief van 29 augustus 2016 nu exact voor hem betekende en wat hij zou kunnen doen om de impasse te doorbreken.
- 4.15 Gelet op de hierboven geschetste omstandigheden concludeert de Commissie dat in het dossier onvoldoende specifieke aanwijzingen zijn te vinden voor het standpunt van Consument dat de Bank het onderpand vanwege de achterstand in de betalingen per openbare veiling wilde verkopen. Er was redelijkerwijs (nog) geen aanleiding om een advocaat in te schakelen. Nu niet is komen vast te staan dat de Bank ten aanzien van dit klachtonderdeel een fout heeft gemaakt, acht zij dit klachtonderdeel ongegrond en wijst de vordering af.
- 4.16 Consument laat ten slotte weten dat hij zich door de Bank niet serieus voelt genomen en dat hij een excuus voor de gang van zaken op zijn plaats vindt. De Commissie heeft begrip voor het gevoel van Consument, echter kan zij niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door de Bank. Dat vooronderstelt een gemoedstoestand bij of van de Bank, die niet aan haar kan worden opgelegd. De vordering wordt op dit punt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.