

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-605

(mr. E.L.A van Emden, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. J.W.M. Lenting, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 27 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem, in verhouding tot zijn inkomen, een te hoge lening te verstrekken. De Commissie stelt vast dat de hypothecaire financiering voldeed aan de destijds geldende wet- en regelgeving reden waarom van overkreditering geen sprake is. Consument stelt verder dat de bank ten onrechte zijn hypothecaire geldlening heeft omgezet naar een andere leenvorm. De Commissie heeft echter vastgesteld dat het gaat om een wijziging die door Consument voor akkoord is ondertekend. De wijziging is daarmee rechtsgeldig. Verder overweegt de Commissie dat de Bank niet verplicht is om mee te werken aan een wijziging van de tussen partijen bestaande afspraken betreffende de rentevastperiode. Ten aanzien van de klacht van Consument over de al dan niet door de Bank verstrekte zomerkorting overweegt de Commissie dat de Bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij de zomerkorting heeft verstrekt. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

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 verklaring van Consument met diens keuze 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 Consument en zijn toenmalige vriendin (hierna: de ex-vriendin) hadden een gezamenlijke woning en hebben ten behoeve van de financiering daarvan samen een hypothecaire geldlening van €251.890,- afgesloten.

2.2 Op enig moment heeft de ex-vriendin van Consument de relatie verbroken.

2.3 Bij beschikking van 25 januari 2005 heeft de rechtbank het volgende bepaald:

Veroordeelt de man om met ingang van 1 juli 2004 en zolang hij de aan de woning te gemeente , verbonden lasten heeft, aan de vrouw te voldoen een bedrag van € 95,- per maand en per kind als bijdrage in de kosten van verzorging en opvoeding van geboren te op , en geboren te op , en ingaande de maand volgend op die dat de man die woonlasten niet meer heeft een bedrag van € 200,- per maand en per kind, de nog niet verschenen termijnen bij vooruitbetaling te voldoen.

2.4 Vanwege het verbreken van de relatie en het ontstaan van een gemeenschap die verdeeld diende te worden, heeft Consument zich tot een financieel adviseur (hierna: de Adviseur) gewend voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een nieuwe hypothecaire geldlening (oversluiting van de bestaande lening met een verhoging daarvan).

2.5 Op 4 maart 2005 heeft de Adviseur bij de Bank een (eerste) aanvraag voor een hypothecaire geldlening van € 310.000,- gedaan. Uit het aanvraagformulier blijkt dat de woning aan Consument is toegewezen en dat hij wegens overbedeling € 40.000,- aan zijn ex-vriendin moest betalen. Verder heeft de Adviseur de Bank verzocht de passendheid van de lening te toetsen op basis van de werkelijke rentelasten.

2.6 Op 14 maart 2005 heeft de Bank een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 310.000,-.

2.7 Op 1 juni 2005 heeft de Adviseur het voorblad van de onder rechtsoverweging 2.5 genoemde offerte als aanvraagformulier gebruikt om per fax bij de Bank een nieuwe aanvraag voor een hypothecaire geldlening van €325.000,- in te dienen.

2.8 De Bank heeft op 7 juni 2005 de door de Adviseur verzochte offerte aan Consument uitgebracht.

2.9 Bij faxbericht van 18 september 2005 heeft de Adviseur het voorblad van de onder r.o. 2.7 genoemde offerte gebruikt om een nieuwe offerte voor een hypothecaire geldlening van € 340.000,- aan te vragen. Verder is op het faxbericht het volgende vermeld:

A4B Speed
 desk
 AANVRAAG
 AN EN
Gaarne nieuwe offerte!

Overzicht. €340.000,-
 Het totaalbedrag van de geldlening bedraagt €325.000,00 en is als volgt samengesteld:
 1. SNS Rendementhypothec van €55.000,00 64.000,-
 2. SNS Aflossingsvrije Hypotheek van €270.000,00 276.000,-
Aflossingswijze: beide delen rente 6 jaar vast 3,7% actie zomer
 ... (de aflossingswijze wordt afgeleest door middel van het aan ons te verbonden

2.10 In de periode tussen 4 juli en 1 oktober 2005 had de Bank een zomeractie waarbij de Adviseur Consument een korting van 0,2% mocht aanbieden op de SNS arrangementstarieven.

2.11 Uit het renteblad dat de Bank heeft verstrekt is het volgende gebleken:



Uitsluitend bestemd voor adviseurs
ADVIESWIJZER
 Hypotheken

Met Ingang van 7 sept 2005
 (op basis van maandbetaling)

Arrangementstarieven

Rentevariant	NHG	Basis	Top
[...] 6 jaar vast	3,5 %	3,7 %	3,8 %
[...]			

2.12 Op 19 september 2005 heeft de Bank aan Consument opnieuw een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht conform de in r.o. 2.8 genoemde aanvraag. Consument heeft deze offerte op 19 september 2005 voor akkoord ondertekend.

2.13 De Bank heeft een toetsingsformulier op basis van maatwerk overgelegd. Deze ziet er als volgt uit:

Toetsingsformulier maximale hypotheekverstrekking obv maatwerk

Voorwaarden voor toetsen op werkelijk maandlast:

- => De aanvraag mag geen enkele afwijking hebben op het reguliere acceptatiebeleid.
 - => De klant mag geen enkele achterstandscodering hebben bij het BKR.
 - => De klant betaalt alleen rente (bv door financiering < 75% executiewaarde of grote 1e inleg beleggingshypotheek).
 - => Het is niet toegestaan een eerste inleg te financieren door middel van een consumptief krediet.
 - => Klant dient erop gewezen te worden dat de offerte maatwerk betreft en geen standaard oplossing is.
- In de bijzondere bepaling van de offerte dient te worden opgenomen:
Deze offerte betreft maatwerk en is tot stand gekomen op basis van uw specifieke inkomens- / vermogenspositie.
 => Dit formulier dient verplicht te worden opgenomen in elk dossier waarin maatwerktoetsing van toepassing is.

	invoervelden	
Gegevens		
Partner 1	Inkomen	€ 39.398
	te betalen alimentatie	€ -

[...]

Gemiddeld aangeboden rentepercentage	3,70%
Aanvangsstorting	€ 6.400
Aantoonbaar Eigen Vermogen	€ -
Deel Box 3 lening (bijleenregeling)	€ 6.400
Jaarlast persoonlijke verplichtingen (die na passeren blijven bestaan)	€ -

Toetsing

1. Maximale woonlast obv inkomen

Inkomen partner 1*	€ 39.398	woonquote:	34%	
Inkomen partner 2*	€ -	woonquote:	28%	
Gezamenlijk inkomen	€ 39.398	x hoogste quote:	34%	€ 13.395

2. Hogere woonlast obv aantoonbaar eigen vermogen**

Aantoonbaar eigen vermogen:	€ -	x 8 %***	= € -
Maximum toekenning obv aantoonbaar eigen vermogen			
1/3 x Max woonlast obv inkomen:	€ 13.395		= € 4.465

3. Totaal toegestane woonlast **€ 13.395**

4. Financiële verplichtingen

Jaarlast persoonlijke verplichtingen (die na passeren blijven bestaan) € -

5. Maximaal bedrag aan hypotheekrente **€ 13.395**

6. Maximale hypotheek

Maximaal bedrag aan rente	€ 13.395	
toetsrente	3,70%	€ 360.376

* Bezaaid op basis van regulier acceptatiebeleid, inclusief verrekening van eventuele alimentatie.

2.14 Op 7 oktober 2005 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

2.15 Op enig moment heeft Consument bij de Bank een verzoek ingediend om de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening per 1 september 2014 vroegtijdig te verlengen. Dit formulier heeft Consument op 22 augustus 2014 ondertekend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 150.000,-. Dit bedrag is opgebouwd uit de rente die Consument heeft betaald over een bedrag van € 160.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht voortvloeiende uit door partijen gesloten overeenkomst van hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

Klachtonderdeel I: overkreditering

- De Bank heeft Consument, in verhouding tot zijn inkomen, een te hoge lening verstrekt. Gelet op het inkomen dat Consument ten tijde van het aangaan van de hypothecaire financiering genoot, had de Bank hem een bedrag van maximaal € 180.000,- mogen verstrekken.
- De te hoge verstrekking had tot gevolg dat Consument niet bij machte was de alimentatie voor zijn kinderen te betalen. Ook was hij niet in staat om noodzakelijk woningonderhoud te bekostigen. Teneinde toch aan zijn betalingsverplichtingen te kunnen voldoen heeft Consument, naast de hypothecaire geldlening, diverse andere geldleningen afgesloten.
- Na het aflopen van de eerste rentevastperiode was Consument, door zijn 'slechte' kredietwaardigheid, niet in staat om de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere –goedkopere- geldverstrekker.

Klachtonderdelen II en III

- De Bank heeft de door Consument afgenomen 'Maatwerkhypotheek' ten onrechte omgezet in een budgethypotheek;
- De Bank dient aan te tonen dat zij aan Consument een zomerkorting heeft verstrekt.

Verweer van de bank

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

4. Beoordeling

Opmerkingen vooraf

- 4.1 Alvorens tot de beoordeling van het geschil over te gaan, merkt de Commissie op dat zij uit de bewoordingen van Consument meent op te maken dat hij zich al jaren in een benarde (financiële) positie bevindt en dat zijn toekomstperspectief anders heeft uitgepakt dan hij voor ogen had. Het is echter niet aan de Commissie om het geschil tussen partijen anders te beoordelen dan op de juridische merites, en daar zal zij thans toe overgaan. Zij benadrukt dat zij enkel de drie hiervoor geschetste klachtonderdelen zal beoordelen. Een verdere klacht over de zogenaamde top- of risico-opslag laat de Commissie buiten beschouwing omdat hier in het verleden reeds door Kifid over is geoordeeld.

Klachtonderdeel I: overkreditering, het juridisch kader

- 4.2 Volgens vaste jurisprudentie brengt de maatschappelijke functie van een bank een bijzondere zorgplicht mee, zowel jegens haar cliënten uit hoofde van de met hen bestaande contractuele verhouding, als ten opzichte van derden met wier belangen zij rekening behoort te houden op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. De inhoud en reikwijdte van die zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.
- 4.3 In HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 is de Hoge Raad ingegaan op de aansprakelijkheid van de kredietaanbieder voor mogelijke overkreditering in de periode 1999-2003. In Uit dit arrest kan -voor zover voor het onderhavige geschil- van belang worden opgemaakt:
- Hoewel in de periode 1999-2003 specifieke wetgeving ontbrak, diende een aanbieder van hypothecair krediet consumenten te behoeden voor overkreditering. Een kredietverlenende bank is als ter zake deskundige in de regel beter in staat om de gevolgen van kredietverstrekking te overzien en weer te geven, en om te beoordelen of de consument in staat zal zijn de lasten van de kredietverstrekking te (blijven) dragen, dan een kredietvragende consument (r.o.v. 4.2.6).
 - Een aanbieder van hypothecair krediet diende in die periode voorafgaand aan het sluiten van de kredietovereenkomst inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie van de kredietvragende consument teneinde overkreditering te voorkomen (r.o.v. 4.2.7).
 - Indien uit het onderzoek van de aanbieder van hypothecair krediet bleek dat de consument de aan de hypothecaire geldlening verbonden lasten niet (geheel) uit zijn inkomen zou kunnen voldoen, diende zij na te gaan of de consument de lasten voor het overige met voldoende zekerheid uit zijn vermogen zou kunnen en willen voldoen. In dat geval diende rekening te worden gehouden met inteereffecten (r.o.v. 4.2.8).

- Over de uitkomst van het onderzoek van de aanbieder van het hypothecair krediet over de inkomens-en vermogenspositie van de klant, diende deze op zodanige wijze te worden geïnformeerd dat deze kan beoordelen of hij de verplichtingen zou kunnen blijven dragen. Indien de kredietverstrekking mogelijk niet verantwoord is, dan diende de klant hierop te worden gewezen en te worden gewaarschuwd voor de risico's (r.o. 4.2.9).

- Van een weigeringsplicht om de hypothecaire geldlening te verstrekken was in die tijd echter nog geen sprake.

De klacht

- 4.4 Consument is van mening dat er sprake is van overkreditering. Ter onderbouwing van zijn standpunt voert hij aan dat de Bank nooit een hypothecaire geldlening van € 340.000,- aan hem had mogen verstrekken omdat de geldlening en de daaraan verbonden lasten te hoog waren ten opzichte van zijn inkomen. Volgens de huidige normen zou hij 'slechts' € 180.000,- hebben kunnen lenen. Daarnaast voert Consument aan dat de Bank met een onjuiste woonquote (ook wel: financieringslastpercentage) en toetsrente heeft gerekend. Ook heeft de Bank bij de beoordeling of de hypothecaire geldlening passend was, onvoldoende rekening gehouden met bepaalde lasten van Consument.

De beoordeling van de klacht betreffende overkreditering

- 4.5 De Commissie stelt vast dat de Bank ten tijde van de verstrekking heeft gehandeld zoals in die periode van een goed kredietverstrekker mocht worden verwacht. Zij licht dit toe.
- 4.6 Hoewel het arrest van de Hoge Raad uitgaat van de periode 1999-2003, waren er ook in 2005, toen Consument de geldlening aanging (nog) geen harde normen voor kredietverstrekking. Destijds was de verstrekking van hypothecair krediet onderwerp van zelfregulering. In die periode bestond er een Gedragscode Hypothecaire Financieringen die primair gericht was op informatieverstrekking aan de Consument over de financiële consequenties en de kosten die verbonden waren aan of samenhangen met de aangevraagde hypothecaire geldlening. Van harde normen zoals die thans gelden, was destijds (nog) geen sprake. Vaststaat dat de aanvraag dient te worden beoordeeld aan de hand van de destijds geldende (verstrekking)normen en regelgeving.
- 4.7 Gebleken is dat de Bank onderzoek heeft gedaan naar het inkomen van Consument en dat zij hem heeft geïnformeerd over de aan de hypothecaire geldlening verbonden lasten. Zij heeft onderzocht of de financiering binnen de door de Bank gehanteerde normen viel. Het antwoord op deze vraag luidt bevestigend.
- 4.8 De Bank heeft in haar verweerschrift gemotiveerd betwist dat sprake zou zijn van de door Consument gestelde overkreditering. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft zij een intern document, het zogenaamde 'Toetsingsformulier maximale hypotheekverstrekking obv maatwerk' (hierna: het formulier) overgelegd.

Uit het formulier kan worden opgemaakt dat de Bank, op basis van de bij het inkomen van Consument behorende woonquote, een maximale woonlast van € 13.395,- per jaar (€ 1.116,25 per maand) verantwoord achtte. De aan de lening verbonden (bruto) last van € 1.048,33 per maand (€12.578,96 per jaar) viel daar ruim binnen. Verder blijkt dat de Bank bij een rente van 3,7% een lening van € 360.376,- verantwoord vond. De verstrekte lening en de daarbij behorende werkelijke lasten van de geldlening vielen daarom binnen het acceptatiebeleid van de Bank.

- 4.9 Consument brengt hiertegen in dat het formulier niet gedateerd is en dat enkel zijn jaarsalaris wordt vermeld. De Commissie begrijpt niet met welk doel Consument opmerkt dat het formulier niet is gedateerd. Uit de op het formulier gehanteerde bedragen maakt de Commissie op dat het gaat om de toetsing van de laatste aanvraag d.d. 18 september 2005.
- 4.10 Ook de stelling van Consument dat de Bank met een verkeerde woonquote heeft gerekend, gaat niet op. Hoewel Consument een financieringslasttabel uit het juiste jaartal heeft overgelegd, is die niet van toepassing op deze casus. Het woonquote percentage van 29% werd gehanteerd indien een klant in aanmerking wenste te komen voor een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG). Daarvan is in dit geval geen sprake. Bovendien waren de door het NIBUD vastgestelde en de door NHG gehanteerde woonquotes niet bindend voor geldverstrekkers en mochten zij daarvan afwijken.
- 4.11 Voorts faalt de klacht over de door de Bank gehanteerde onjuiste toetsrente. De door Consument gekozen rentevastperiode is langer dan vijf jaar. In dat geval wordt gerekend met de offerterente en niet met een fictief rentepercentage.
- 4.12 Uit het dossier is gebleken dat de Bank de inkomsten- en (de aan de hypotheek verbonden) lasten toets ten aanzien van de hypothecaire geldlening positief heeft beoordeeld. Conform het eerdergenoemde arrest van de Hoge Raad was de Bank daarom niet gehouden om nader onderzoek te doen naar de vermogenspositie van Consument en behoefde geen rekening te worden gehouden met eventuele inteereffecten. Ook was het opnemen van een waarschuwing niet aan de orde.
- 4.13 Daarnaast verwijt Consument de Bank dat zij bij de beoordeling of de lening passend was onvoldoende rekening heeft gehouden met bepaalde vaste lasten en dat zij geen adviesrapport heeft opgemaakt. Consument erkent dat ook hij een eigen verantwoordelijkheid had bij het aangaan van de hypotheek, maar stelt vervolgens dat hij de gevolgen van deze financiering voor de toekomst niet heeft kunnen inschatten. Ook dit klachtonderdeel acht de Commissie ongegrond.

Dit onderdeel hangt samen met de stelling dat door de hypothecaire lasten Consument niet kon bijdragen in het levensonderhoud van zijn kinderen. Consument heeft onvoldoende gemotiveerd gesteld en evenmin is gebleken dat de Bank op de hoogte *had moeten zijn* van het feit dat op Consument een alimentatieverplichting rustte.

De Commissie kan niet vaststellen of, en zo ja welke, relevante informatie over zijn financiële situatie Consument aan de Adviseur bekend heeft gemaakt en welke informatie de Adviseur op zijn beurt aan de Bank heeft verstrekt. De Bank was, zoals zij terecht opmerkt, in de gegeven omstandigheden niet gehouden om na te gaan of het aan Consument gegeven advies volledig en/ of goed was, of om te beoordelen of Consument alle benodigde informatie had verstrekt en of de Adviseur daarmee rekening heeft gehouden in het door hem gegeven advies.

Daarbij gaat Consument voorbij aan de omstandigheid dat het hier ging om het oversluiten en de verhoging van een bestaande hypothecaire geldlening in verband met de scheiding en deling van de gemeenschap. Een deel van de verhoging is gebruikt om het bedrag dat Consument vanwege overbedeling aan zijn ex-partner verschuldigd is, te financieren.

- 4.14 Dat Consument om hem moverende redenen na het afsluiten van de in geding zijnde hypothecaire geldlening elders (een) doorlopend(e)) krediet(en) heeft afgesloten, zijn kredietwaardigheid daardoor vervolgens is verslechterd en hij als gevolg daarvan later werd belemmerd om de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere, meer voordelige, aanbieder van hypothecaire geldleningen, is een omstandigheid die in de verhouding tot de Bank voor rekening en risico van Consument komt.
- 4.15 Op grond van het vorenstaande wordt het klachtonderdeel ter zake de overkreditering verworpen. De Commissie is van oordeel dat de Bank heeft voldaan aan de verplichtingen die op grond van de destijds geldende inzichten op haar rustten en dat zij tot meer niet gehouden was.

Klachtonderdelen II en III

- 4.16 Consument heeft verder aangevoerd dat de Bank de door Consument afgenomen 'Maatwerkhypotheek' ten onrechte heeft omgezet in een budgethypotheek. Uit het dossier kan worden opgemaakt dat sprake was van een vroegtijdige verlenging van de rentevastperiode per 1 september 2014. Consument heeft dit aanvraagformulier op 22 augustus 2014 voor akkoord ondertekend. Daarmee is de door Consument, aangevraagde wijziging rechtsgeldig, ongeacht de beweegredenen daarachter.
- 4.17 Voorts begrijpt de Commissie dat Consument de Geschillencommissie verzoekt om de Bank te veroordelen om de huidige rentevastperiode van de geldlening, zonder dat hij daarvoor een vergoeding verschuldigd is, open te breken en deze opnieuw vast te zetten conform de huidige rentetarieven.

Hierover merkt de Commissie op dat partijen afspraken hebben gemaakt over de lengte van de rentevastperiode. Deze afspraken zijn tussen partijen bindend en hieruit vloeien rechten en verplichtingen voort. Consument verzoekt om een wijziging van de bestaande afspraken. Het is aan de Bank om hierover een beslissing te nemen. De Commissie zal hier dan ook niet in treden.

- 4.18 De Bank dient volgens Consument aan te tonen dat zij aan Consument een zomerkorting heeft verstrekt. In het dossier van de Bank bevindt zich geen door Consument ondertekende aanvraag betreffende de zomerkorting, aldus Consument. Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat de Bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij de zomerkorting heeft verstrekt. Dat de huidige Adviseur van Consument daarover niets kan terugvinden in zijn dossier, doet daar niets aan af. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat: (i) de Adviseur tot twee keer toe het voorblad van een oude offerte heeft gebruikt om een nieuwe aanvraag te doen, (ii) deze werkwijze door het intermediair in die tijd niet ongebruikelijk was, (iii) de Bank in reactie op de aanvraag twee maal een nieuwe offerte heeft uitgebracht, (iv) een aanvraag voor een hypothecaire geldlening niet hoeft te worden ondertekend door degene die de uiteindelijke lening aangaat, (v) de Bank door overlegging van het renteblad met de daarop per 7 september 2005 geldende rentetarieven aannemelijk heeft gemaakt dat de rente bij een rentevastperiode van zes jaar voor een tophypotheek 3,9% bedroeg en tot slot (vi) dat de Bank uiteindelijk een rente van 3,7% aan Consument heeft geoffreerd en dat Consument deze offerte voor akkoord heeft ondertekend. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.
- 4.19 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

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.

