

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-072
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 29 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten. Deel van de klachten zijn opgelost. Beoordeling van de vordering tot schadevergoeding. Geen grond om immateriële schade te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- 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 Consument heeft destijds met de (rechtsvoorganger van de) Bank twee hypothecaire geldleningen (verder: geldleningen) gesloten.

2.2 Eén geldlening met als laatste drie cijfers 588 (verder: geldlening 588) bestond uit drie delen te weten twee aflossingsvrije delen en één annuïtair deel. Consument ontving een korting op het rentepercentage van deze geldlening. De korting op de rente voor de aflossingsvrije delen bedroeg 0,55%. De huisbankierkorting op het annuïtaire deel bedroeg 0,2%.

2.3 De andere geldlening met als laatste drie cijfers 861 (verder: geldlening 861) bestond ook uit drie delen te weten een kredietdeel en twee aflossingsvrije leningdelen. Op de aflossingsvrije leningdelen was een rentekorting van 0,2% verleend.

- 2.4 Hiernaast is door Consument een betaalrekening bij de (rechtsvoorganger van de) Bank afgenomen waarbij aan hem een credit card is verstrekt.
- 2.5 De (rechtsvoorganger van de) Bank heeft bij brief van 6 december 2010 een klacht van Consument over een verzekering afgewezen. Met die brief was de interne klachtprocedure afgehandeld en is Consument op vervolgmogelijkheden gewezen zoals het indienen van de klacht bij Kifid, waarvan Consument gebruik heeft gemaakt.
- 2.6 De (rechtsvoorganger van) de Bank heeft op een klacht van Consument over het niet langer verstrekken van een korting op het maandelijkse tarief voor zijn betaalpakket (brief van 23 december 2010) gereageerd. In die brief is voor zover relevant geschreven *“Voor uw betaalpakket van voormalig FBN blijft tot minimaal 2011 de tarifiering gehandhaafd zoals u die ook bij FBN verschuldigd was, dus EUR 2,50 per maand. In de eerste helft van 2011 ontvangt u van ABN AMRO een nieuw pakketaanbod. Het is dan aan u dit aanbod al dan niet te aanvaarden”*.
- 2.7 Vanaf november 2016 zijn de geldleningen ondergebracht in het administratiesysteem van de Bank. Vanwege dit systeem wordt in het vervolg de verschuldigde maandtermijn op de laatste werkdag van die maand afgeschreven. En niet meer per de eerste werkdag van de volgende maand, zoals dat daarvoor gebeurde.
- 2.8 In verband met deze migratie zijn in december 2016 twee maandtermijnen (november en december 2016) afgeschreven.
- 2.9 Met ingang van 1 november 2016 is voor de aflossingsvrije leningdelen van geldlening 861 een nieuw rentecontract afgesloten. De feitelijke verwerking van dit nieuwe rentecontract is in het eerste kwartaal van 2017 geschied. De Bank heeft de teveel betaalde rente gerestitueerd.
- 2.10 Over het niet doorvoeren van de nieuwe rentecontracten heeft Consument de Bank verschillende malen op de hoogte gebracht. Bij e-mail van 5 december 2016 te 15:48 uur heeft Consument hierover geschreven *“7. hypotheek is niet omgezet in nieuwe rentevast periode. bedrag is gestorneerd en verwacht van u de juiste afschrijving.”* De Bank heeft Consument vanwege de stornering(en) aanmaningen gestuurd.
- 2.11 Wat het annuïtaire leningdeel van de geldlening 588 betreft heeft de Bank vastgesteld dat door Consument meer is afgelost dan contractueel is overeengekomen. Als toelichting hierop heeft de Bank (brief van 18 augustus 2016), voor zover relevant, geschreven *“Zoals reeds toegelicht, wordt het verschil tussen de afgeschreven bedragen en de in Internetbankieren opgegeven bedragen veroorzaakt door het feit dat het voor uw type (annuïteitenlening) geldlening eigenlijk niet mogelijk is om een variabele rente te hebben. In uw geval is dit wel gebeurd. Het systeem waarin uw geldlening is geadmistreerd past de maandelijkse annuïteit niet aan aan de nieuwe rente. Hierdoor blijft u de afgesproken annuïteit betalen. In dit geval betekent dit dat u de lening sneller aflost dan is afgesproken (er wordt immers meer betaald). (...)*

- 2.12 De Bank heeft (brief van 18 augustus 2016) becijferd dat in totaliteit € 20.751,28 meer is afgelost. Hierdoor is € 367,76 minder aan rente betaald.
- 2.13 Over deze aflossing heeft Consument in een e-mail van 31 oktober 2016 te 22:42 uur de Bank geschreven “*Hierbij verzoek ik u dan ook te de teveel betaalde, extra aflossing terug te storten op xxx*” (rekening Consument, toevoeging Commissie). Een verzoek dat door Consument is herhaald in zijn e-mail van 5 december 2016 te 15:48 uur. De Bank heeft dit verzoek uitgevoerd en het desbetreffende leningdeel met het meerbedoelde bedrag opgehoogd. Met ingang van november 2016 wordt de annuïteit op maandbasis aan de variabele (maand)rente aangepast.
- 2.14 De Bank heeft (brief van 9 januari 2017) later geschreven bereid te zijn de wettelijke rente over dit teveel afgeloste bedrag te vergoeden. De wettelijke rente is toen becijferd op een bedrag ad € 5.566,41. De Bank heeft aangeboden de helft daarvan te weten € 2.783,21 te vergoeden met als reden dat de wettelijke rente vanaf 1 december 2008 geleidelijk is opgebouwd. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd. Het tegenaanbod van Consument met daarin opgenomen een vergoeding voor het ervaren ongemak, is door de Bank afgewezen.
- 2.15 Het door Consument via de internetbankierfaciliteit inzien van de geldleningen is op verschillende momenten niet mogelijk gebleken. Op andere momenten zou volgens die internetfaciliteit geldlening 861 geheel zijn afgelost.
- 2.16 Consument heeft een opdracht tot aflossing voor de geldlening 588 via internetbankieren aan de Bank doorgegeven en daarvan een bevestiging per e-mail ontvangen van de Bank (18 december 2016). De aflossing is niet doorgevoerd. Consument heeft in e-mails aan de Bank bericht die aflossing alsnog te willen verzorgen. De Bank heeft in haar brief van 28 maart 2017 Consument laten weten dat dit alsnog met terugwerkende kracht per 1 februari 2017 kan worden verzorgd in welk geval Consument de opdracht moet voorzien van enkele specifieke gegevens en het rekeningnummer van de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert compensatie van de geleden schade alsmede een compensatie voor de door hem ter oplossing van de door de Bank veroorzaakte problemen bestede tijd en daarbij ontstane ergernis in totaliteit begroot op € 60.000,-- , waarvan over een bedrag van €45.000,-- met ingang van 1 juli 2006 wettelijke rente is gevorderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in de nakoming van haar contractuele verplichtingen op diverse onderdelen toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid (materieel en/of immaterieel) als gevolg. Consument is namelijk van mening dat de Bank haar administratie niet op orde heeft en voert hiertoe diverse voorbeelden aan.

- 3.3 Een voorbeeld van de niet op orde zijnde administratie heeft betrekking op de al jarenlang betaalde maandtermijn voor het annuïtaire leningdeel van geldlening 588 die ineens onjuist bleek te zijn. De reden om dit teveel betaalde bedrag op de rekening van Consument te storten is niet duidelijk. De Bank heeft aangeboden de wettelijke rente over dit bedrag te vergoeden en heeft dit bedrag begroot op € 2.783,21. Consument heeft voorgesteld dit bedrag met € 375,- te verhogen ter compensatie. Dit voorstel is door de Bank, ten onrechte, afgewezen.
- 3.4 Consument heeft de Bank verzocht per 1 februari 2017 een aflossing op een aflossingsvrij leningdeel van geldlening 588 door te voeren. Een verzoek dat, ondanks de bevestiging van het verzoek medio december 2016, op 5 februari 2017 nog niet was doorgevoerd.
- 3.5 Consument vraagt zich hierbij af waarom met de verwerking van een aflossing enkele dagen is gemoeid alvorens een volgende aflossing kan worden aangeboden.
- 3.6 Verder heeft de Bank op onjuiste gronden en met zekere regelmaat in 2016 aanmaningsbrieven gestuurd omdat er sprake zou zijn van een achterstand in de betaling van de maandtermijnen van de geldlening 588. Consument heeft hiertegen ingebracht dat de geïncasseerde bedragen voor die geldlening afweken van de in de internetomgeving vermelde bedragen. Consument heeft de voor hem onbekende bedragen gestorneerd en de in de internetomgeving vermelde bedragen betaald. Ondanks vragen van Consument bestaat hierover nog steeds geen duidelijkheid.
- 3.7 Op de aflossingsvrije leningdelen van geldlening 588 wordt een korting van 0,55% verleend. Op de aflossingsvrije leningdelen van geldlening 861 wordt een lagere korting gegeven namelijk 0,2%. Consument vraagt zich af waarom de korting van 0,55% niet op het andere leningdeel is toegepast.
- 3.8 Wat het administratief verwerken van de nieuwe rentecontracten per 1 november 2016 voor de geldlening 861 betreft merkt Consument op dat dit eerst na de nodige tijd en na vele inspanningen van zijn kant, waarvoor een compensatie zijns inziens op zijn plaats is, is doorgevoerd.
- 3.9 Consument is van mening dat de Bank onjuiste en/of onbekende bedragen ten behoeve van geldlening 861 heeft afgeschreven.
- 3.10 Op een bepaald moment bleek volgens de digitale bankomgeving geldlening 861 geheel te zijn afgelost. Consument heeft de Bank hiervan op de hoogte gesteld. De Bank heeft in haar reactie hierop deze omissie bevestigd, zonder enige compensatie voor het ongemak toe te kennen.
- 3.11 Consument heeft meer dan eens geklaagd over de onbereikbaarheid van de internetbankierfaciliteit. Een klacht waarop door de Bank niet dan wel nauwelijks inhoudelijk wordt ingegaan.

- 3.12 Nadat in 2016 de administratie van de geldleningen in de systemen van de Bank is ondergebracht is de incassodatum gewijzigd. Een wijziging die in strijd is met hetgeen daarover in de hypotheekakte is overeengekomen. Dit geldt ook voor het incasseren van twee termijnen in december 2016. Een compensatie acht Consument passend.
- 3.13 Verder bleken opgevraagde aflosnota's fouten te bevatten. De Bank heeft dit erkend en zich daarvoor geëxcuseerd. Consument acht dit onvoldoende en acht een compensatie op zijn plaats.
- 3.14 Een ander voorbeeld houdt verband met het, ondanks de toezegging van de Bank, niet meer jaarlijks toesturen van een overzicht van de geldlening(en). In tegenstelling tot de destijds op maandelijkse basis ontvangen overzichten ontbreekt op het jaarlijks overzicht het onderscheid in de per maand betaalde rente en aflossing. Een gang van zaken die veel tijd heeft gekost en tot irritatie heeft geleid.
- 3.15 Ook het feit dat door de Bank tot vier keer toe eenzelfde e-mail is toegestuurd, is een "bewijs van de puinhoop" binnen de Bank. Weliswaar is deze gang van zaken door de Bank betreurd, doch dit is onvoldoende.
- 3.16 Verder brengt de Bank op onjuiste gronden Consument voor de credit card kosten in rekening. Bij het aangaan van de geldlening(en) destijds is de credit card gratis verstrekt. Consument vordert restitutie van de in rekening gebrachte kosten en voorts dat voor de toekomst geen kosten in rekening worden gebracht. De discussie die als gevolg hiervan is ontstaan heeft veel tijd gekost en tot ergernis geleid.
- 3.17 Een ander voorbeeld heeft betrekking op een spaarverzekering. Consument heeft hierover destijds bij de Ombudsman een klacht ingediend. Die klacht is toen afgewezen. Vanwege de wanorde bij de Bank heeft Consument deze kwestie thans weer aan de orde gesteld. Consument geeft ter afhandeling van deze klacht mee dat de op de spaarpolis betrekking hebbende schade € 35.000,-- bedraagt.
- 3.18 Consument stelt dat op diverse verzoeken tot een gesprek met de directie niet is gereageerd. Uiteindelijk is contact gelegd met de voor de klachtafhandeling verantwoordelijke medewerker. Deze medewerker heeft het voorstel van Consument om alle door hem ervaren problemen op te lossen door de rentecontracten aan het actuele niveau aan te passen zonder daarvoor enige kosten in rekening te brengen, afgewezen.
- 3.19 *Verweer Bank*
De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die ter beoordeling voorligt, is of de Bank in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten en tot vergoeding van de ingediende schadevordering is gehouden. De Commissie is van oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond moet worden geacht. Hieronder wordt dit oordeel toegelicht.

Algemeen

- 4.2 Voordat op de klachtonderdelen wordt ingegaan, ziet de Commissie aanleiding om allereerst het volgende over de schadevordering zowel wat betreft het gevorderde bedrag van € 35.000 verband houdende met een destijds ten overstaan van de Ombudsman van Kifid afgewikkelde procedure als over de gevorderde immateriële schade te overwegen.
- 4.3 Consument heeft de hiervoor genoemde vordering ad € 35.000,- ingediend om daarmee zijn standpunt over de administratieve wanorde binnen de Bank te ondersteunen. Een vordering die gebaseerd is op een klacht die destijds door de Ombudsman is afgewezen. Een vordering die reeds daarom niet kan worden toegewezen.

Immers op grond van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid), Bemiddeling en (bindend) advies, is het niet mogelijk de gestelde schade in deze procedure te betrekken omdat een afgehandelde klacht niet andermaal kan worden voorgelegd. Zie artikel 2 (*Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?*) waarin in lid 1 onder a waarin is bepaald: “De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:

a) De Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, de Geschillencommissie, de voormalige Ombudsman van Kifid of door een geschillencommissie bij een van de voorgangers van Kifid”.

- 4.4 Wat betreft dat deel van de vordering dat op het vergoeden van immateriële schade is gericht, wordt het volgende overwogen. De gronden om immateriële schade toe te kennen zijn volgens het geldend recht beperkt. Artikel 106 lid 1 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt namelijk dat een benadeelde recht heeft op smartengeld als a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had om het nadeel toe te brengen, b) sprake is van lichamelijk letsel of als benadeelde in zijn eer of goede naam is geschaad of c) het nadeel is gelegen in de aantasting van de nagedachtenis van een overledene. In deze klachtkwestie doet zich geen van de hiervoor genoemde gevallen voor. Dit brengt met zich mee dat de wet geen mogelijkheden biedt compensatie voor de door Consument ervaren ergernis af te dwingen. Dit onderdeel van de vordering zal dan ook worden afgewezen. Thans zal op de klachtonderdelen worden ingegaan.

Geldlening 588

- 4.5 Over de klachtonderdelen gericht op geldlening 588 wordt het volgende overwogen. Tussen partijen staat vast dat tot 2016 de annuïteit onjuist is berekend. Dit omdat in de door de Bank gebruikte administratieve systemen de verschuldigde annuïteit niet aan de variabele maandrente werd aangepast hetgeen eerst na vele jaren is ontdekt. Een de Bank toe te rekenen fout die weliswaar inmiddels is hersteld doch waarvoor de Bank schadeplichtig is.

De Bank heeft in dat kader vergoeding van de wettelijke rente aangeboden. Consument is van mening dat dit bedrag verhoogd moet worden om de ontstane ergernis te compenseren. De Commissie is gegeven hetgeen hiervoor onder 4.4 over de vergoeding van immateriële schade is overwogen, van oordeel dat de Bank tot betaling van de door Consument gewenste compensatie niet kan worden verplicht. Dit alles leidt ertoe dat de Commissie van oordeel is dat de door Consument geleden schade met betaling van € 2.783,72 afdoende wordt vergoed. De Commissie verwijst Consument vanwege diens stelling dat voor hem niet duidelijk is waarom het teveel afgeloste bedrag op zijn rekening is gestort, naar diens daarop betrekking hebbende verzoeken, zoals hiervoor vermeld onder 2.13.

- 4.6 Het verwijt van Consument gericht op het niet verwerken van de opgegeven aflossing voor geldlening 588, is door de Bank gemotiveerd betwist. De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat de aflossing in eerste instantie vanwege saldotekort niet kon worden doorgevoerd. Consument heeft zich hiertegen verweerd. Wat hier ook van zij, de Bank heeft nadien de te voeren procedure toegelicht en aangeboden de aflossing alsnog met terugwerkende kracht per 1 februari 2017 in te laten gaan. Die geboden oplossing in relatie tot het feit dat Consument de toegelichte administratieve procedure kennelijk niet heeft gevolgd, hetgeen Consument uiteraard vrij staat, leidt ertoe dat dit klachtonderdeel ongegrond wordt geacht. Het staat de Bank overigens vrij haar administratieve procedures rond aflossingen vast te stellen. Het hiertegen gerichte ongenoegen van Consument wordt gepasseerd mede omdat niet is komen vast te staan dat de Bank op dit punt van de haar toekomstige beleidsvrijheid misbruik heeft gemaakt.
- 4.7 Wat betreft de voor Consument ervaren onduidelijkheid over de verschillen tussen de geïncasseerde bedragen van geldlening 588 en de in de internetomgeving vermelde bedragen, wijst de Commissie op de daarop gegeven reactie van de Bank zoals onder 2.11 is vermeld. De Bank heeft daarmee de achtergrond van de verschillen voldoende toegelicht.

Geldlening 861

- 4.8 Over de klachtonderdelen gericht op geldlening 861 wordt het volgende overwogen. Consument stelt aanspraak te kunnen maken op een korting op het rentepercentage. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist en Consument tot onderbouwing van diens vordering uitgenodigd. Consument heeft hierop, zonder nadere inhoudelijke onderbouwing zoals het overleggen van een offerte, zijn klacht herhaald hetgeen niet voldoende is om tot toewijzing van de desbetreffende vordering over te kunnen gaan.
- 4.9 De klacht van Consument gericht op het niet tijdig doorvoeren van een wijziging van de rentecontracten per 1 november 2017 treft doel. Dit gaat ook op wat betreft diens verwijt dat de afgeschreven bedragen niet in overeenstemming waren met de nieuwe renteaftspraken. De Commissie neemt waar dat dit van Consument de nodige en met negatieve emotie gepaard gaande inspanningen heeft gevergd alvorens de Bank tot herstel van die fout is overgegaan. De Bank heeft deze fout erkend, haar excuses aangeboden en de materiële schade vergoed.

Tot meer kan de Bank, zoals hiervoor onder 4.4 is overwogen, niet worden gedwongen.

- 4.10 Het verwijt van Consument over de internetbankierfaciliteit (de onbereikbaarheid/ onjuiste informatie over het openstaande saldo van de lening) is terecht en door de Bank als zodanig erkend. Tot meer, zoals kennelijk door Consument is verzocht, kan de Commissie de Bank niet dwingen nu Consument terzake geen schade geleden heeft.
- 4.11 Over het wijzigen van de incassodatum van de geldleningen in 2016 vanwege de migratie van die leningen naar één administratief systeem van de Bank, heeft de Commissie reeds eerder geoordeeld zoals neergelegd in haar beslissingen GC Kifid, 2017- 557 en dan met name in de rechtsoverwegingen 4.7 tot en met 4.9, alsmede 2017-829, rechtsoverweging 4.5. Overeenkomstig die beslissingen dient Consument het gewijzigde betaalmoment te accepteren. Anders dan door Consument is aangevoerd is voor de Commissie niet komen vast te staan dat Consument van deze wijziging financieel nadeel ondervindt en/of heeft ondervonden. Daarbij komt dat onder de gegeven omstandigheden het belang voor een eenduidig administratiesysteem voor de Bank zodanig groot is dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn de Bank aan de overeengekomen betaaldatum te houden.
- Administratie overig*
- 4.12 Het verwijt dat de aflosnota's (zie hiervoor onder 3.13) fouten bevatten is door de Bank erkend. Een gang van zaken die inderdaad geen schoonheidsprijs verdient, echter is niet gebleken dat Consument hierdoor schade heeft geleden die, mede rekening houdend met hetgeen onder 4.4 is overwogen, door de Bank dient te worden vergoed.
- 4.13 Wat het niet (meer) ontvangen van (maandelijkse) overzichten betreft, wordt het volgende overwogen. Via de internetfaciliteit is het voor Consument mogelijk op maandbasis de op de geldleningen gebaseerde transacties te volgen. Door middel van de fiscale jaaroverzichten is voor Consument na te gaan welk deel van de transacties voor betaling van de rente en/of aflossing is bestemd. De Bank heeft alsnog de uitgebreide jaaroverzichten verstrekt waarin de maandbedragen zijn opgesplitst in rente en aflossing waarmee Consument in staat is gesteld de op de jaaropgaves vermelde bedragen te controleren. Gegeven de bijzondere feiten en omstandigheden van deze klachtkwestie wordt er hierbij van uitgegaan dat de Bank desgevraagd tot het aanleveren van de uitgebreide jaaroverzichten bereid zal zijn.
- 4.14 Consument heeft naar voren gebracht dat de Bank tot vier keer toe e-mails met eenzelfde inhoud heeft verstuurd. Een gang van zaken die als slordig is te typeren en door de Bank als zodanig is erkend doch geen grond oplevert voor toekenning van compensatie zoals hiervoor onder 4.4 reeds is overwogen.
- 4.15 De vordering van Consument verband houdende met zijn stelling aanspraak te kunnen maken op een gratis credit card wordt afgewezen. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist. Consument heeft deze stelling herhaald doch niet van nadere onderbouwing kunnen voorzien.

Overigens biedt het dossier zoals dat in deze procedure is overgelegd (zie hierboven onder 2.6) hiervoor ook geen steun.

- 4.16 Wat het klachtonderdeel gericht op een gesprek met de directie betreft, overweegt de Commissie dat het tot de beleidsvrijheid van de Bank behoort om haar klachtprocedure vorm te geven. De hiertegen gerichte klacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen omdat niet is komen vast te staan dat de Bank van de haar toekomstige beleidsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt.

Conclusie

- 4.17 Samenvattend stelt de Commissie vast dat de Bank als overwogen onder 4.5 in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten. Meer dan eens heeft de Bank steken laten vallen. De bij Consument ontstane gedachte dat de Bank haar administratie niet op orde heeft, wordt dan ook voorstelbaar geacht. Dit alles leidt ertoe dat de Bank gehouden is tot vergoeding van de materiële schade, voor zover hiertoe nog niet is overgegaan (de Commissie volgt daarvoor het door de Bank in haar verweer genoemde bedrag dat in beperkte mate afwijkt van het onder 2.13 geciteerde bedrag). Tot vergoeding van de immateriële schade kan de Bank gegeven de feiten en omstandigheden van deze klacht niet worden verplicht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af met uitzondering van de vordering tot vergoeding van materiële schade vanwege de teveel in rekening gebrachte aflossingen op de geldlening 588. De Bank is gehouden binnen vier weken na heden aan Consument te betalen een bedrag groot € 2.783,72.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.