

## **Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) - Geschillenbeslechting alternatieve financiering**

### **Inleiding**

*Dit Reglement ziet op de behandeling van Klachten van Kleinzakelijke klanten over een Financiering zoals bedoeld in de [Gedragscode MKB Financiers](#). In deze procedurebeschrijving staan begrippen met een hoofdletter vermeld. Deze begrippen staan uitgelegd in Deel D (artikel 61) van dit Reglement. Dat geldt onder andere voor de begrippen Klant, Financiering, Financier en Klacht. Deze begrippen zijn van belang voor de vraag of u een klacht aan de Geschillencommissie kunt voorleggen.*

*Op [www.stichtingmkbfinanciering.nl](http://www.stichtingmkbfinanciering.nl) staat een overzicht van de financiële dienstverleners die bij de Stichting MKB Financiering zijn aangesloten en werken volgens de Gedragscode MKB Financiers. In het Register op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) staat een overzicht van de financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten.*

### **Deel A**

#### **De procedure bij de Geschillencommissie**

##### **Het indienen van klachten**

###### *Artikel 1 Welke soort klachten behandelt de Geschillencommissie?*

De Geschillencommissie behandelt op grond van dit Reglement Klachten van Klanten tegen Financiers of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiers, met uitzondering van de Klachten als hierna genoemd in artikel 2.1. De Geschillencommissie kan over deze Klachten de in artikel 39 vermelde uitspraken doen. Onder meer Klachten over de volgende onderwerpen kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie:

- a) de informatieverstrekking door de Financier in het kader van de oriëntatie, de aanvraag en/of het hebben van een Financiering;
- b) een wijziging in de afspraken van de Financiering (bijvoorbeeld een wijziging van het tarief);
- c) de toepassing van de voorwaarden voor het geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen van de Financiering (bijvoorbeeld de hoogte van een vergoeding wegens vervroegde aflossing);
- d) de vraag of een opzegging door de Financier rechtmatig is;
- e) de rechtmatigheid van het vervroegd opeisen van de Financiering door de Financier (bijvoorbeeld als de Klant niet meer kan voldoen aan zijn verplichtingen richting de Financier);
- f) de rechtmatigheid van de wijze waarop de Financier aan de Financiering verbonden zekerheden heeft uitgewonnen.

*Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?*

2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet indien:

- a) de Klacht betrekking heeft op een Financiering die is aangevraagd voor 1 juli 2019, tenzij het gaat om een verhoging van een bestaande Financiering waarbij een nieuwe Financieringsovereenkomst wordt overeengekomen die de eerdere afspraken vervangt;
- b) de hoofdsom van de vordering van de Klant, exclusief vertragingsrente en kosten, op het moment van het voorleggen van de Klacht aan de Geschillencommissie een bedrag van € 1.000.000 te boven gaat; Wanneer de hoofdsom een bedrag van € 250.000 te boven gaat is de uitspraak in ieder geval niet bindend;
- c) het een Klacht betreft ter beslechting waarvan arbitrage of bindend advies is overeengekomen of ten aanzien waarvan een buitenlandse rechter exclusief bevoegd is;
- d) de Klacht al eerder is behandeld door de Geschillencommissie of al eerder tot een beslissing heeft geleid van een rechter, een commissie van scheidsmannen of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie;
- e) de Klacht ten tijde van de indiening bij de Geschillencommissie aanhangig is bij een rechter, een commissie van scheidsmannen, of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie;
- f) over het onderwerp van de Klacht al een minnelijke regeling tussen de Financier en de Klant is overeengekomen, al dan niet in de vorm van een vaststellingsovereenkomst;
- g) de Klacht wordt ingediend in het kader van een collectieve actie of ten behoeve van een collectiviteit van Klanten;
- h) de Financier waarop de Klacht betrekking heeft of de Klant in staat van faillissement is geraakt of in surseance van betaling is komen te verkeren of indien op de Financier een noodregeling van toepassing is geworden;
- i) de Klant de verleende diensten of zaken heeft gevraagd of afgenomen van een buiten Nederland gelegen vestiging van de Financier, tenzij deze Financier is aangesloten bij Kifid en op de betreffende overeenkomst Nederlands recht van toepassing is (eventueel door partijkeuze achteraf) of daarin is neergelegd dat de Klant eventuele Klachten aan Kifid kan voorleggen. In dat laatste geval zal de Geschillencommissie de Klacht beoordelen naar Nederlands recht;
- j) de Klacht ziet op de weigering door de Financier om een rechtsverhouding met de Klant aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden (bijvoorbeeld door een (aanvullende) financieringsaanvraag af te wijzen), tenzij de Klacht inhoudt dat de Financier misbruik heeft gemaakt van de hem toekomstige contracteer- en beleidsvrijheid;
- k) de Klacht betrekking heeft op het beëindigen van de Financiering vanwege de beëindiging van de gehele zakelijke relatie op gronden die een integere bedrijfsvoering van de Financier raken, zoals het witwassen van geld, financiering van terrorisme, en/of fraude;

- l) de beoordeling van de Klacht zo tijdrovend of complex is, dat de Klacht zich naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie niet leent voor behandeling in de procedure bij Kifid;
  - m) de behandeling van de Klacht de effectieve werking van Kifid ernstig in gedrang zou brengen;
  - n) de Klacht zich naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie op grond van een andere, door de Financier in zijn verweer aan te voeren reden, niet leent voor behandeling in de procedure bij Kifid.
- 2.2 Indien tijdens de behandeling bij de Commissie blijkt dat zich één of meerdere van de in artikel 2.1 van dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven, beëindigt de Commissie de behandeling.

#### *Artikel 3 Eerst de Interne Klachtenprocedure volgen*

- 3.1 De Geschillencommissie kan een Klacht alleen behandelen als de Klant die eerst Schriftelijk heeft voorgelegd aan de Financier op wie de Klacht betrekking heeft en de Klant de Interne Klachtenprocedure heeft doorlopen die de Financier voorschrijft. Als de Klant dat nog niet heeft gedaan, zal de Geschillencommissie hem daarop wijzen. De Geschillencommissie neemt de Klacht dan (nog) niet in behandeling. Als de Klant bij het voorleggen van zijn Klacht aan de Geschillencommissie de aldaar geldende procedure niet of niet volledig heeft gevolgd, kan de Geschillencommissie verlangen dat hij dit alsnog doet.
- 3.2 Als de Financier niet inhoudelijk reageert op de klacht, kan de Klant vanaf 4 weken na de ontvangstbevestiging de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillencommissie. Soms is er meer informatie nodig om de Klacht te behandelen. In dat geval vraagt de Financier deze informatie aan de Klant. De termijn van acht weken wordt dan verlengd met de termijn die nodig is om de informatie aan te leveren. De Klant moet bij het indienen van zijn Klacht bij de Geschillencommissie vermelden op welke datum hij bij de Financier heeft geklaagd en - indien aanwezig - de ontvangstbevestiging van de Financier toesturen. Hij moet ook melden dat de Klacht door de Financier niet binnen de genoemde termijn(en) is afgehandeld.
- 3.3 Als de Financier geen ontvangstbevestiging heeft gestuurd, kan de Klant vanaf 4 weken na indiening de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillencommissie.

#### *Artikel 4 Hoe moet een Klacht worden ingediend?*

- 4.1 Een Klacht moet in de Nederlandse of Engelse taal aan de Geschillencommissie Schriftelijk worden voorgelegd. Daarvoor moet gebruik worden gemaakt van het op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) beschikbare klachtformulier alternatieve financieringen (<https://www.kifid.nl/formulieren-on/>). De Geschillencommissie kan voor verschillende soorten klachten verschillende formulieren voorschrijven.

- 4.2 Bij het indienen van de Klacht moet de Klant de feiten vermelden waarop de Klacht betrekking heeft, waar mogelijk onder verwijzing naar bewijsstukken waaruit deze feiten blijken. Hij moet uitleggen wat de Financier in zijn ogen verkeerd heeft gedaan - of ten onrechte heeft nagelaten te doen - en wat de Financier zou moeten doen om (de gevolgen van) de fout of omissie goed te maken.
- 4.3 Indien de Klant vindt dat de Financier een geldbedrag moet betalen, moet hij vermelden welk bedrag dat zou moeten zijn en hoe hij tot de hoogte van dat bedrag is gekomen.
- 4.4 Met de Klacht dient de Klant geordende kopieën (dus geen originele stukken) in te sturen van de relevante bewijsstukken (zoals bijvoorbeeld correspondentie, overeenkomsten en overzichten), waaronder in ieder geval de Klacht die hij eerder aan de Financier heeft gestuurd en – indien aanwezig – de definitieve afwijzing daarvan door Financier. De Geschillencommissie kan bepalen dat de kopieën op elektronische wijze ingediend mogen of moeten worden.

#### *Artikel 5 Termijn van indiening*

- 5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen één jaar nadat de Klant zijn Klacht aan de Financier heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in de artikelen 5.2 tot en met 5.4.
- 5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financier definitief zijn standpunt over de Klacht aan de Klant kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.
- 5.3 Indien de Financier bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet de Klant de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.
- 5.4 Indien de Financier bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de Klacht voor te leggen aan (de Geschillencommissie van) Kifid, moet de Klant de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of behoorde te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie van) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financier in de Interne Klachtenprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht en de Financier de Klant niet heeft laten weten meer tijd nodig te hebben voor afhandeling van de Klacht.
- 5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door Kifid bepalend.

- 5.6 Indien de Klant de Klacht te laat indient, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen:
- a) indien de Klant naar het oordeel van de Voorzitter ten aanzien van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt of de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, en het belang van de Financier door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad; of
  - b) indien de Klant bij het indienen een verklaring van de Financier meestuurt waaruit blijkt dat de Financier zich er niet op wil beroepen dat de Klacht te laat is. De Klant moet de Financier dan zelf om die verklaring vragen.

*Artikel 6 De ontvangst van de Klacht*

De Geschillencommissie bevestigt de ontvangst van de Klacht aan de Klant en informeert hem over de verdere gang van de procedure.

*Artikel 7 Eigen bijdrage van de Klant*

De Klant die een Klacht heeft ingediend is daarin slechts ontvankelijk nadat hij aan Kifid de verschuldigde bijdrage van EUR 250 heeft voldaan, binnen de door de Geschillencommissie aangegeven termijn. De betaling dient plaats te vinden op een door Kifid vast te stellen en bekend te maken wijze. De bijdrage blijft verschuldigd indien de Geschillencommissie oordeelt dat de Klacht niet in behandeling kan worden genomen.

*Artikel 8 Beoordeling of de Klacht in behandeling kan worden genomen*

- 8.1 De Geschillencommissie beoordeelt na de ontvangst van de Klacht of de Klacht in behandeling kan worden genomen (zie artikelen 1, 2, 3, 4, 5 en 7). De Geschillencommissie kan de Klant en/of Financier hiervoor om nadere inlichtingen vragen.
- 8.2 Indien de Geschillencommissie van oordeel is dat een Klacht in behandeling kan worden genomen, laat de Geschillencommissie deze beslissing weten aan de Klant en de betrokken Financier.
- 8.3 Indien de Geschillencommissie vindt dat de Klacht niet in behandeling kan worden genomen, laat de Geschillencommissie deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd weten aan de Klant. Daarbij wijst de Geschillencommissie de Klant op de mogelijkheid tegen deze beslissing bezwaar te maken.

*Artikel 9 Bezwaar tegen de beslissing de Klacht niet in behandeling te nemen*

- 9.1 De Klant kan tegen de beslissing dat de Klacht niet in behandeling wordt genomen binnen vier weken na dagtekening van die beslissing Schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken bij de Voorzitter.
- 9.2 Indien de Voorzitter het bezwaar gegrond acht, neemt de Geschillencommissie de Klacht alsnog in behandeling.
- 9.3 Indien de Voorzitter het bezwaar ongegrond acht, of indien de Klant binnen de in artikel 9.1 genoemde termijn geen bezwaar heeft gemaakt, blijft de Klacht verder buiten behandeling en sluit de Geschillencommissie het dossier.

#### *Artikel 10 Klacht wordt in behandeling genomen*

De beslissingen die zijn genoemd in de artikelen 8.2 en 9.2 zijn voorlopig. Dit betekent dat de Commissie in een later stadium van de procedure alsnog tot het definitieve oordeel kan komen dat de Klacht niet voor behandeling door de Geschillencommissie in aanmerking komt.

#### *Artikel 11 Bijstand of vertegenwoordiging in een procedure bij de Geschillencommissie*

- 11.1 De Klant kan zich bij de behandeling door de Geschillencommissie door iemand anders laten bijstaan. Indien de Klant een vertegenwoordiger wil aanwijzen, moet hij dat Schriftelijk aan de Geschillencommissie laten weten. De vertegenwoordiger moet ook laten weten dat hij met zijn aanwijzing instemt. Dat kan allebei op het klachtformulier alternatieve financiering. (<https://www.kifid.nl/formulieren-on/>) Ook de Financier kan zich door iemand anders laten bijstaan. Hij dient dit Schriftelijk aan de Geschillencommissie mede te delen.
- 11.2 Indien zij dit nodig vindt voor het onderzoek naar de feiten of om te proberen om de Klacht door een minnelijke regeling op te lossen, kan de Geschillencommissie bepalen dat één van beide of beide partijen zelf (in persoon) moeten verschijnen. Bij rechtspersonen kan de Geschillencommissie bepalen dat zij moeten worden vertegenwoordigd door een persoon met een bepaalde vertegenwoordigings- en beslissingsbevoegdheid.

### **De schriftelijke procedure**

#### *Artikel 12 Klacht en verweer*

- 12.1 De Geschillencommissie kan de Klant mondeling of Schriftelijk vragen de Klacht te verduidelijken of op een door de Geschillencommissie te bepalen wijze documenten over te leggen.
- 12.2 Indien de Klacht naar het oordeel van de Geschillencommissie voldoende duidelijk is, stelt de Geschillencommissie de betrokken Financier op de hoogte van de eventueel op verzoek van de Geschillencommissie door de Klant gegeven nadere toelichting, en van de door de Klant ingezonden stukken.
- 12.3 De Geschillencommissie vraagt of de Financier Schriftelijk verweer wil voeren of dat hij wil volstaan met een verwijzing naar het standpunt dat hij eerder in zijn Interne Klachtenprocedure heeft ingenomen. In het laatste geval laat de Financier dat zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zes weken, weten.
- 12.4 De Geschillencommissie kan de Financier, ook als hij wil volstaan met een verwijzing naar het standpunt dat hij eerder in haar Interne Klachtenprocedure heeft ingenomen, verzoeken om nader te reageren op het standpunt van de Klant, al dan niet op één of meer specifieke punten.
- 12.5 Indien de Financier verwijst naar het standpunt dat hij eerder in de Interne Klachtenprocedure heeft ingenomen, verwijst hij naar het schrijven aan de Klant waarin dat standpunt is te vinden.

- 12.6 De Financier dient verweer te voeren binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de in artikel 12.3 bedoelde vraag. Een verweer dat buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten beschouwing, tenzij de Geschillencommissie zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 12.7 Uitstel van de termijn in artikel 12.6 wordt in beginsel eenmaal verleend. Een tweede en volgend verzoek om uitstel is slechts mogelijk in de volgende gevallen:
- op eenstemmig verzoek van partijen;
  - op verzoek van één of meer partijen op grond van klemmende redenen.
- Een tweede en volgend verzoek om uitstel wordt Schriftelijk toegelicht. Uitstel op basis van dit artikel wordt voor vier weken verleend. Een verweer dat buiten de termijn wordt ontvangen, blijft buiten beschouwing, tenzij de Geschillencommissie zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 12.8 De Voorzitter beslist op een verzoek tot uitstel.
- 12.9 De Geschillencommissie zendt een kopie van het verweer en van de verder overgelegde stukken aan de Klant.
- 12.10 Indien de Financier meent dat de Geschillencommissie de Klacht niet kan behandelen, dient hij dit verweer in beginsel te voeren samen met het inhoudelijke verweer tegen de Klacht. De Voorzitter kan echter, op verzoek van Financier, bepalen dat de Financier eerst verweer mag voeren tegen het in behandeling nemen van de Klacht. Tegen deze beslissing van de Voorzitter staat geen hogere voorziening open.

*Artikel 13 Eventuele voortzetting schriftelijk deel van de procedure*

- 13.1 Indien het verweer van de Financier niet méér inhoudt dan een verwijzing naar haar standpunt in de Interne Klachtenprocedure, dan wordt, behoudens het bepaalde in artikel 12.4, het schriftelijk deel van de procedure beëindigd.
- 13.2 Indien de Financier verweer heeft gevoerd, anders dan door te verwijzen naar haar standpunt in de Interne Klachtenprocedure, geeft de Geschillencommissie de Klant de gelegenheid binnen vier weken Schriftelijk een reactie op dat verweer in te dienen (*repliek*). Een kopie van de reactie stuurt de Geschillencommissie aan de Financier.
- 13.3 Daarna geeft de Geschillencommissie de Financier de gelegenheid binnen vier weken Schriftelijk een antwoord op de reactie in te dienen (*dupliek*). Een kopie van de reactie stuurt de Geschillencommissie aan de Klant.
- 13.4 Uitstel van de termijnen in artikel 13.2 en 13.3 wordt in beginsel eenmaal verleend. Een tweede en volgend verzoek om uitstel is slechts mogelijk in de volgende gevallen:
- op eenstemmig verzoek van partijen;
  - op verzoek van één of meer partijen op grond van klemmende redenen.
- Een tweede en volgend verzoek om uitstel wordt Schriftelijk toegelicht. Uitstel op basis van dit artikel wordt voor vier weken verleend. Reacties of antwoorden buiten de termijn ontvangen, blijven buiten beschouwing, tenzij de Geschillencommissie zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 13.5 De Voorzitter beslist op een verzoek tot uitstel.

13.6 In afwijking van artikel 13.2 wordt na verweer van de Financier aan de Klant geen gelegenheid gegeven tot een Schriftelijke reactie als er een mondelinge behandeling van de Klacht zal plaatsvinden als bedoeld in artikel 33 en het naar het oordeel van de Geschillencommissie niet nodig is dat het schriftelijk debat eerst wordt voortgezet.

#### *Artikel 14 Nadere inlichtingen*

De Geschillencommissie kan in ieder stadium van de procedure bepalen dat partijen een nadere toelichting geven of bepaalde op de zaak betrekking hebbende stukken aan het dossier toevoegen. De andere partij zal in de gelegenheid worden gesteld te reageren, tenzij de nadere toelichtingen of de stukken voor de oordeelsvorming door de Commissie niet van belang zijn. De Geschillencommissie bepaalt op welke wijze stukken moeten worden ingediend.

#### *Artikel 15 Gebrek aan medewerking van de Klant*

De Voorzitter kan een dossier sluiten en de Klacht verder buiten behandeling stellen, of alle andere procedurele beslissingen nemen die hij passend acht, indien een Klant, ook na aanmaning, verzuimt op verzoeken tot het inzenden van stukken of het verstrekken van inlichtingen te reageren.

#### *Artikel 16 Reconventie en verrekening*

De Financier kan een reconventionele vordering tegen de Klant indienen, indien deze voortvloeit uit dezelfde rechtsverhouding waarop de Klacht van de Klant is gebaseerd. Een eventuele reconventionele vordering bedraagt niet meer dan EUR 1.000.000. De Financier kan altijd een beroep doen op verrekening.

#### *Artikel 17 Oproepen andere partij*

- 17.1 Bij de feiten die aan de Klacht ten grondslag liggen, kan naast de Financier tegen wie de Klacht is gericht ook een andere Financier betrokken zijn. Als het voor het beoordelen van de Klacht wenselijk is dat ook deze Financier in de procedure bij de Geschillencommissie meedoet, kan de Voorzitter de Klant vragen ook een Klacht in te dienen tegen die andere Financier. Dit kan de Voorzitter zelfstandig doen, of op verzoek van de Financier tegen wie de Klacht is gericht.
- 17.2 In het in het voorgaande lid bedoelde geval is het niet nodig dat eerst de Interne Klachtenprocedure bij die andere Financier wordt gevolgd.
- 17.3 Indien de Klant niet voldoet aan het verzoek de Klacht ook in te dienen tegen de andere Financier, kan de Voorzitter besluiten dat de Klacht helemaal niet behandeld wordt. Dit zal hij doen indien de Financier tegen wie wel is geklaagd anders onredelijk in zijn positie of verdediging wordt benadeeld.
- 17.4 De Geschillencommissie kan andere Financiers dan de Financier die in de procedure partij is, verzoeken inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor de beoordeling van het geschil. Partijen worden van dat verzoek en de inlichtingen op de hoogte gesteld en krijgen de mogelijkheid op een door de Geschillencommissie te bepalen wijze op de inlichtingen te reageren. Andere Financiers kunnen het verstrekken van bepaalde stukken overeenkomstig artikelen 35.2 tot en met 35.5 weigeren.



*Artikel 18 Het samen behandelen (voegen) van zaken*

- 18.1 De Voorzitter kan, al dan niet op verzoek van een of meer partijen, besluiten dat zaken die zich voor gezamenlijke behandeling lenen, gevoegd zullen worden behandeld.
- 18.2 Bij een gevoegde behandeling krijgen alle partijen afschriften van de stukken die volgens dit Reglement aan de wederpartij moeten worden gezonden. Dit is anders als een partij verzoekt een stuk alleen aan haar directe wederpartij te sturen en de Voorzitter oordeelt dat de andere partijen daardoor niet onredelijk in hun belang worden geschaad.

*Artikel 19 Meer partijen*

Wanneer een Klacht wordt ingediend door of tegen meer dan één partij, worden de bepalingen van dit Reglement toegepast alsof zij voor meer partijen zijn geschreven.

## **Bemiddeling**

*Artikel 20 Bemiddeling*

Indien de Klacht en het standpunt van de Financier naar het oordeel van de Geschillencommissie aanleiding geven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is, vindt bemiddeling door de Geschillencommissie plaats.

*Artikel 21 De procedure bij bemiddeling*

- 21.1 Bemiddeling geschiedt in een door de Geschillencommissie te bepalen vorm. Bemiddeling kan plaatsvinden in elk stadium van de behandeling. De functionaris die bij de Geschillencommissie betrokken is bij de bemiddeling kan eenzijdig met partijen communiceren als dit voor de bemiddeling wenselijk geacht wordt.
- 21.2 De Geschillencommissie kan in verband met de bemiddeling aan partijen vragen nadere gegevens te verstrekken of te reageren op de inbreng van een andere partij. Partijen krijgen de gelegenheid kennis te nemen van hetgeen de andere partij bij de bemiddeling onder de aandacht van de Geschillencommissie heeft gebracht.
- 21.3 De functionaris die bij de Geschillencommissie betrokken is bij de bemiddeling kan, indien kennisneming van de stukken door een partij de persoonlijke levenssfeer of gerechtvaardigde bedrijfsbelangen van een ander onevenredig zou schaden, bepalen dat deze kennisneming is voorbehouden aan een gemachtigde die advocaat of arts is, of die daarvoor van de Geschillencommissie bijzondere toestemming heeft gekregen.

*Artikel 22 Schriftelijke overeenstemming*

- 22.1 Wanneer partijen schriftelijk tot overeenstemming komen, dan bevestigt de Geschillencommissie dat uitdrukkelijk in een brief aan partijen.
- 22.2 Indien partijen dat wensen, legt de Geschillencommissie de inhoud van de door hen bereikte overeenstemming vast in een brief aan alle partijen.

#### *Artikel 23 Bemiddelingsbijeenkomst*

- 23.1 De Geschillencommissie kan partijen uitnodigen voor een bemiddelingsbijeenkomst op het kantoor van de Geschillencommissie of op een door de Geschillencommissie na overleg met partijen vastgestelde plaats van samenkomst. Deze bijeenkomst heeft als doel een minnelijke regeling te beproeven.
- 23.2 Wanneer partijen dat wensen, legt de Geschillencommissie de inhoud van de door hen tijdens een bemiddelingsbijeenkomst bij de Geschillencommissie eventueel bereikte overeenstemming vast in een brief aan alle partijen. Partijen kunnen in plaats daarvan kiezen voor de vorm van een vaststellingsovereenkomst.

#### *Artikel 24 Interne vertrouwelijkheid bemiddeling*

- 24.1 De Geschillencommissie neemt kennis van de inlichtingen die tijdens de bemiddeling zijn verkregen, tenzij een partij laat weten dat zij niet wil dat de Geschillencommissie van bepaalde inlichtingen kennisneemt.
- 24.2 De functionaris bij de Geschillencommissie die heeft bemiddeld bij een Klacht, wordt niet meer betrokken bij de eventuele voortgezette behandeling van dezelfde Klacht door de Geschillencommissie, als er vertrouwelijke informatie in de zin van artikel 24.1 is gedeeld tijdens de bemiddeling.
- 24.3 Een lid van de Geschillencommissie dat de bemiddelingsbijeenkomst als bedoeld in artikel 23 heeft geleid, wordt niet betrokken bij de eventuele voortgezette behandeling van de Klacht door de Geschillencommissie.

#### *Artikel 25 Het einde van de bemiddeling*

- 25.1 Indien partijen overeenstemming bereiken, sluit de Geschillencommissie de behandeling van de Klacht.
- 25.2 Indien partijen geen overeenstemming bereiken, wordt de behandeling van de Klacht voortgezet door de Geschillencommissie op basis van de artikelen 27 en volgende, tenzij de Klant laat weten geen voortzetting te willen. Bij voortzetting van de behandeling van de Klacht neemt de Geschillencommissie kennis van het dossier in de staat waarin dat zich bevond toen met de bemiddeling werd begonnen, tenzij beide partijen dat anders wensen.

## **Mediation**

#### *Artikel 26 Mediation*

- 26.1 De Geschillencommissie kan partijen in overweging geven de Klacht op te lossen door mediation met een mediator die aan Kifid is verbonden. Dit kan ook op verzoek van een van de partijen. Mediation is alleen mogelijk indien alle partijen daarmee instemmen.
- 26.2 De gang van zaken tijdens de mediation en bij de afsluiting daarvan wordt door partijen in overleg met de mediator vastgesteld.
- 26.3 De mediation is vertrouwelijk. De Geschillencommissie neemt geen kennis van informatie die niet anders dan door de mediation aan partijen bekend is.

- 26.4 Indien partijen door mediation tot overeenstemming zijn gekomen, sluit de Geschillencommissie de behandeling van de Klacht. Indien de mediation niet tot een overeenstemming tussen partijen heeft geleid, wordt de behandeling van de Klacht voortgezet op basis van de artikelen 27 en volgende, tenzij de Klant laat weten geen voortzetting te willen.

### **Voortgezette behandeling door de Geschillencommissie**

#### *Artikel 27 Voortgezette behandeling door de Geschillencommissie*

- 27.1 Indien een Klacht geen aanleiding geeft tot bemiddeling of mediation, zet de Geschillencommissie de behandeling van de Klacht voort.
- 27.2 De Geschillencommissie zet behandeling van de Klacht ook voort indien de bemiddeling of mediation is beëindigd zonder dat overeenstemming is bereikt. De Geschillencommissie neemt dan kennis van het dossier in de staat waarin dat zich bevond toen met de bemiddeling werd begonnen, tenzij beide partijen anders wensen.

#### *Artikel 28 Verklaring over bindendheid*

- 28.1 Uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend, behoudens het bepaalde in artikel 32.4 en 39.5.
- 28.2 De Klant dient op het klachtformulier of op verzoek van de Geschillencommissie te vermelden dat hij een uitspraak van de Geschillencommissie over zijn Klacht als bindend zal aanvaarden. Hij wordt er daarbij op gewezen dat als zijn Klacht in een verkorte procedure – zoals omschreven in artikel 32 – wordt afgedaan, de uitspraak nooit bindend is.

#### *Artikel 29 Enkelvoudige of meervoudige behandeling*

De Voorzitter beslist op grond van de aard en inhoud van de Klacht of deze Klacht enkelvoudig of meervoudig zal worden behandeld. Hij let daarbij onder meer op de voor de behandeling van de Klacht vereiste deskundigheid, het financiële en maatschappelijke belang van de Klacht en de vraag of al eerder uitspraken over de in de Klacht voorgelegde vragen zijn gedaan. Tegen deze beslissing staat geen hogere voorziening open.

#### *Artikel 30 Aanwijzen behandelende Commissie*

- 30.1 De Voorzitter wijst de Leden aan die aan de behandeling van een Klacht deelnemen. Hij neemt hierbij de aard van de Klacht in aanmerking.
- 30.2 Aan de meervoudige behandeling van een Klacht nemen drie of vijf Leden deel, bestaande uit de Voorzitter of een door hem aangewezen Vicevoorzitter of ander Lid dat aan de eisen voor benoeming tot voorzitter voldoet. Aan de meervoudige behandeling van een Klacht neemt, waar nodig, ten minste één Deskundig Lid deel.
- 30.3 De enkelvoudige behandeling van een Klacht geschiedt door de Voorzitter of een Vicevoorzitter. De Voorzitter kan een Lid van de Geschillencommissie dat geen Vicevoorzitter is aanwijzen voor de enkelvoudige behandeling van een Klacht.

*Artikel 31 Inlichtingen over commissiesamenstelling en wraking*

Met uitzondering van de gevallen waarop artikel 32 wordt toegepast, stelt de Geschillencommissie partijen in kennis van de samenstelling van de Commissie. Partijen hebben de bevoegdheid tot wraking volgens artikel 46 van dit Reglement.

*Artikel 32 Verkorte procedure*

- 32.1 Indien de Klacht zich daarvoor leent, wordt het behandeld in een verkorte procedure door een enkelvoudige kamer van de Geschillencommissie. Artikel 12 wordt daarin toegepast.
- 32.2 In de verkorte procedure krijgt de Klant gelegenheid te reageren op het verweer van de Financier, tenzij de Financier uitsluitend heeft verwezen naar het standpunt dat hij in de Interne Klachtenprocedure heeft aangevoerd.
- 32.3 Na toepassing van artikel 32.2 beslist de Commissie.
- 32.4 Op de verkorte procedure zijn de artikelen 40 en 41 van toepassing. Een uitspraak na een verkorte procedure is niet bindend en staat niet in de weg aan behandeling van de zaak door de gewone rechter.
- 32.5 Een uitspraak vermeldt dat zij met toepassing van de verkorte procedure is gedaan.

*Artikel 33 Mondelinge behandeling*

- 33.1 Indien de Voorzitter, de Commissie of beide partijen zulks wenselijk achten, roept de Commissie partijen op voor een mondelinge behandeling van de Klacht. De mondelinge behandeling heeft tot doel verdere inlichtingen in te winnen en/of een minnelijke regeling te beproeven.
- 33.2 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 en beeld.
- 33.3 Ook in geval van een meervoudige behandeling van de Klacht kan de Voorzitter of de Commissie besluiten dat de mondelinge behandeling van een Klacht zal plaatsvinden voor één van de Leden van de Commissie.
- 33.4 Partijen dienen de Geschillencommissie binnen een door de Geschillencommissie te bepalen termijn te laten weten of zij persoonlijk naar de mondelinge behandeling komen of wie zij naar de mondelinge behandeling willen afvaardigen of willen meebrengen. De Commissie kan de toegang weigeren aan personen die niet zijn aangemeld.
- 33.5 De mondelinge behandeling is niet openbaar. Anderen dan partijen, hun vertegenwoordigers, en eventuele getuigen, worden slechts toegelaten indien alle partijen voor aanvang van de mondelinge behandeling hebben aangegeven daartegen geen bezwaar te hebben. De Commissie kan, ondanks bezwaar van een van de partijen, een andere persoon dan de genoemde 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. Tegen deze beslissing staat geen hogere voorziening open.

- 33.6 Wanneer een partij niet verschijnt, kan de Commissie besluiten partijen opnieuw voor een mondelinge behandeling op te roepen. Indien de Commissie besluit partijen niet opnieuw voor een mondelinge behandeling op te roepen, gaat de mondelinge behandeling door buiten aanwezigheid van de niet verschenen partij. Voor zover dit naar het oordeel van de Commissie nodig is, geeft zij de afwezige partij de gelegenheid Schriftelijk te reageren op wat naar voren is gekomen tijdens de mondelinge behandeling. De Commissie kan ook een uitspraak doen, waarin zij vermeldt welke partij niet is verschenen.

*Artikel 34 Inlichtingen, getuigen en deskundigen*

- 34.1 Behalve waar uit dit Reglement of de aard van de procedure bij de Geschillencommissie anders volgt, wordt voor de regels over het leveren van bewijs zoveel mogelijk aangesloten bij artikel 149 e.v. van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
- 34.2 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 door haar te bepalen wijze.
- 34.3 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.
- 34.4 De Commissie neemt bij toepassing van het vorige lid de eventuele geheimhoudingsverplichtingen van partijen in acht en geeft de voorkeur aan de voor de betrokken partij minst belastende wijze van gegevensvergaring die voor de beslechting van de Klacht voldoet.
- 34.5 De Commissie kan de aanwezigen bij een mondelinge behandeling informeel om inlichtingen vragen. Tenzij een van partijen daarom verzoekt, of de Commissie anders bepaalt, blijven de regels van het getuigenverhoor daarbij buiten toepassing.
- 34.6 De Commissie is niet bevoegd getuigen onder ede te horen.
- 34.7 Een partij die bij de mondelinge behandeling bij de Commissie een of meerdere getuige(n) of deskundige(n) wil doen horen, moet dit binnen de daartoe door de Commissie gestelde termijn Schriftelijk kenbaar maken onder vermelding van hetgeen de getuige of de deskundige aan het bewijs zou kunnen bijdragen. Tegen de beslissing van de Commissie op dit verzoek staat geen hogere voorziening open. Indien de Commissie het verzoek honoreert, zal zij alle partijen tijdig voor de zitting hiervan Schriftelijk op de hoogte brengen.
- 34.8 De Commissie kan, indien 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 deskundige(n). Indien de Commissie tot het zelfstandig inwinnen van inlichtingen over gaat, stelt zij partijen hiervan schriftelijk op de hoogte. Gaat de Commissie over tot het horen van door haar zelf opgeroepen getuigen of deskundigen dan stelt zij partijen in de gelegenheid om bij het horen van deze getuigen of deskundigen aanwezig te zijn.

- 34.9 Wanneer een door een van de partijen opgegeven 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.
- 34.10 Van een getuigenverhoor wordt verslag opgemaakt, dat ter kennisname aan partijen in afschrift wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt, die daarop binnen zes weken Schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan deze termijn verlengen. Een reactie die buiten de door de Commissie vastgestelde termijn wordt ontvangen, blijft buiten de procedure, tenzij de Commissie zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 34.11 De kosten die verband houden met het doen horen van getuigen of deskundigen zijn voor rekening van de partij die deze getuige of deskundige wenst te horen. De kosten die verband houden met het horen van door de Commissie wenselijk geachte getuigen of deskundigen worden voorgeschoten door de partij die terzake de bewijslast draagt. Deze kosten zullen uiteindelijk moeten worden betaald door de in het ongelijk gestelde partij, tenzij de Commissie zwaarwegende gronden aanwezig acht om tot een andere verdeling te komen.
- 34.12 De Commissie kan de behandeling van een zaak aanhouden om een partij in de gelegenheid te stellen bewijs te verzamelen door een voorlopig getuigenverhoor of voorlopig deskundigenbericht bij de gewone rechter.
- 34.13 Indien 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.

*Artikel 35 Beroep op vertrouwelijkheid van gegevens of stukken*

- 35.1 De Commissie kan, indien kennisneming van stukken door een partij de persoonlijke levenssfeer van een ander onevenredig zou schaden, bepalen dat deze kennisneming is voorbehouden aan een gemachtigde die advocaat of arts is, of die daarvoor van de Commissie bijzondere toestemming heeft gekregen.
- 35.2 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.
- 35.3 De partij die zich op lid 2 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 Lid van de Geschillencommissie.

- 35.4 Is de Voorzitter, of het door hem aangewezen Lid, na kennisneming van de gegevens of stukken van oordeel dat het beroep op lid 2 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 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.
- 35.5 Nadat de Voorzitter, of het door hem aangewezen Lid, heeft beslist op de voet van lid 4 en daartoe heeft kennisgenomen van de betrokken gegevens of stukken, kan hij aan de verdere behandeling van de Klacht slechts deelnemen 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.
- 35.6 Indien de Voorzitter, of het door hem aangewezen Lid, aan de verdere behandeling van de Klacht 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.

#### *Artikel 36 Minnelijke regeling*

Indien partijen tijdens de mondelinge behandeling van de Klacht 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, mits de inhoud van die regeling zich voor bindend advies leent.

#### *Artikel 37 Intrekken Klacht*

Tot aan de verzending van de uitspraak kan de Klant zijn Klacht bij de Geschillencommissie intrekken. De behandeling wordt dan gestaakt en het dossier gesloten. Partijen ontvangen hiervan een schriftelijke bevestiging van de Geschillencommissie. De aan Kifid verschuldigde bijdrage van de Klant zal niet worden gerestitueerd.

#### *Artikel 38 Taak en bevoegdheden Geschillencommissie*

- 38.1 De Geschillencommissie behandelt en beslist over Klachten van individuele Klanten tegen Financiers, indien op het onderwerp van die Klacht Nederlands recht van toepassing is. Zij kan ook een minnelijke regeling tussen partijen bevorderen.
- 38.2 De Geschillencommissie beoordeelt een Klacht naar Nederlands recht. Daarbij houdt zij onder meer rekening met door de betrokken Financier onderschreven gedragscodes en andere vormen van zelfregulering, waaronder de Gedragscode.
- 38.3 Indien een Klacht betrekking heeft op een financier, niet zijnde een Financier in de zin van dit Reglement, kan de Geschillencommissie de zaak, mits deze overigens kwalificeert als een Klacht in de zin van dit Reglement, in behandeling nemen indien de betreffende financier zich door ondertekening van een afzonderlijke verklaring heeft onderworpen aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie. In dat geval dient de financier de te maken kosten van behandeling van de Klacht te voldoen. Voor de toepassing van dit Reglement geldt de betrokken financier, na ondertekening van de verklaring, als de Financier.

### Artikel 39 Uitspraak

- 39.1 De Commissie doet uitspraak zo spoedig mogelijk nadat zij haar onderzoek heeft voltooid.
- 39.2 Een uitspraak wordt in beginsel gegeven uiterlijk 90 dagen na de mondelinge behandeling of – indien geen mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden of zal plaatsvinden – na het afronden van de schriftelijke procedure. Indien de Commissie deze termijn niet haalt, stelt zij partijen daarvan op de hoogte, en vermeldt zij wanneer zij uitspraak verwacht te doen.
- 39.3 De Commissie doet haar uitspraak als een bindend advies, tenzij sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 39.5.
- 39.4 Uitspraken na een verkorte procedure zijn nooit bindend.
- 39.5 Een uitspraak is niet bindend voor een vordering waarin de Hoofdsom hoger is dan € 250.000 of waarbij een bedrag wordt toegewezen van meer dan € 250.000. Het staat partijen echter vrij zich in afwijking van deze bepaling, al dan niet onder voorwaarden, aan toewijzende uitspraken tot een hoger bedrag te binden.
- 39.6 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
- de namen van de Leden en Secretaris van de Commissie;
  - de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen;
  - de dagtekening van de uitspraak;
  - de motivering van de gegeven beslissing;
  - de verklaring dat de uitspraak is gegeven met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement.
- 39.7 De uitspraak wordt door Voorzitter en Secretaris ondertekend. De aldus getekende originele uitspraak blijft onder het secretariaat van de Geschillencommissie berusten.
- 39.8 De Commissie kan eerst uitspraak doen over haar bevoegdheid om de Klacht in behandeling te nemen, alvorens zich – als de Klacht voor behandeling in aanmerking komt – uit te spreken over de gegrondheid van de Klacht.
- 39.9 De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
- dat de Klacht niet behandelbaar is;
  - een door de Financier of de Klant te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
  - aan de Financier of de Klant nakoming opleggen van de overeenkomst waarover de Klacht of reconventionele vordering gaat of van een andere tussen partijen geldende verplichting;
  - de overeenkomst waarover de Klacht of de reconventionele vordering gaat ontbinden of de partij-ontbinding of vernietiging daarvan bevestigen;
  - aan de Financier of de Klant de bevoegdheid tot uitoefening ontzeggen van een of meer met name genoemde rechten uit de overeenkomst waarover de Klacht of reconventionele vordering gaat;
  - alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.



- 39.10 De Commissie kan in haar uitspraak geen:
- a) onmiddellijke voorziening bij voorraad treffen als bedoeld in artikel 254 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering;
  - b) voorziening treffen zoals een verbod, bevel of andere maatregel in het kader van een door de Financier voorgenomen of in gang gezette opzegging, vervroegde opeising of uitwinning van zekerheden of handelingen van de Financier die daarmee verband houden.
- 39.11 Wanneer de Commissie de Klant geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij voor een kostenveroordeling ten gunste van de Klant anderszins gronden aanwezig acht, bepaalt zij in de uitspraak dat de Financier aan de Klant door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de Klacht gemaakte kosten (waaronder de eigen bijdrage) zal vergoeden, tot een door de Commissie te bepalen bedrag. Hierbij kan een door de Geschillencommissie vast te stellen en te publiceren liquidatietarief worden toegepast. In alle gevallen geldt een maximum van EUR 5.000.
- 39.12 De Commissie kan bepalen dat iedere partij de eigen kosten draagt. Alleen wanneer de Klant naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid geen Klacht had mogen indienen, kan de Commissie de Klant in de kosten veroordelen tot een maximum van EUR 5.000.
- 39.13 De Commissie kan voorts, indien van toepassing, een veroordeling uitspreken tot vergoeding van kosten gemaakt voor het horen van getuigen en/of inschakelen van deskundigen.
- 39.14 De Commissie kan een veroordeling uitspreken tot vergoeding van reiskosten, gemaakt voor het bijwonen van de mondelinge behandeling.

#### *Artikel 40 Verzending en publicatie uitspraak*

- 40.1 De Geschillencommissie zendt aan elk van de partijen een door de Voorzitter en de Secretaris getekende uitdraai van de digitaal opgemaakte uitspraak.
- 40.2 Uitspraken worden vanwege de Geschillencommissie op een door de Geschillencommissie te bepalen wijze gepubliceerd, tenzij zij na een verkorte behandeling zijn gedaan en naar het oordeel van de Commissie en de Voorzitter geen belangwekkende beslissing bevatten. Namen van natuurlijke personen en van rechtspersonen die als klagende partij optreden, worden daarbij geanonimiseerd, evenals namen van aan de Financier verbonden natuurlijke personen. De Geschillencommissie kan bepalen dat ook andere namen en persoonsgegevens worden geanonimiseerd.

#### *Artikel 41 Herstel kennelijke vergissingen*

- 41.1 De Commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken 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.

- 41.2 De Commissie zendt een door een partij gedaan verzoek tot verbetering in kopie aan de andere partij. De andere partij krijgt een termijn van twee weken om op het verzoek te reageren. De Commissie 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 Commissie zwaarwegende gronden aanwezig acht het stuk toch toe te laten.
- 41.3 Het verzoek schort de werking van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist. De termijn voor het instellen van beroep bij de Commissie van Beroep wordt door het verzoek niet opgeschort of verlengd.
- 41.4 Van een voornemen tot ambtshalve verbetering van de uitspraak stelt de Voorzitter partijen Schriftelijk op de hoogte. Partijen krijgen een termijn van twee weken 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.
- 41.5 Herstel of verbetering geschiedt door een Schriftelijke mededeling aan partijen over het herstel of de verbetering.
- 41.6 De Commissie kan op een door een partij binnen een maand na de dag van verzending van uitspraak Schriftelijk gedaan verzoek haar uitspraak aanvullen, indien zij verzuimd heeft te beslissen over een onderdeel van het gevorderde. De leden 2, 3 en 5 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing.

#### *Artikel 42 Hoger beroep*

- 42.1 Tegen uitspraken van de Commissie staat hoger beroep open in de gevallen voorzien in en op de wijze geregeld in het Reglement van Beroep.
- 42.2 Als de Commissie een bindende uitspraak heeft gedaan kan de Financier, als alternatief voor hoger beroep bij de Commissie van Beroep, de Klacht binnen drie maanden na de dag van verzending van het bindend advies, in volle omvang en met terzijdelating van het bindend advies aan de burgerlijke rechter voorleggen, indien het een Klacht betreft waarvan de Financier naar het oordeel van de burgerlijke rechter aannemelijk maakt dat de uitspraak zo principiëel moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Financier of de bedrijfstak in zijn algemeenheid, de grens van € 5.000.000 zal overschrijden. De voor de Klant met deze procedure en eventuele vervolgpcedures samenhangende redelijke kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten komen voor rekening van de Financier. Bovendien betaalt de Financier, ongeacht de uitspraak van de burgerlijke rechter, de door de Commissie aan de Klant in de uitspraak van de Commissie toegekende vergoeding, mits de Klant bereid is in de genoemde procedure(s) als partij op te treden. Is de Klant daartoe niet bereid, dan wordt het advies geacht niet bindend te zijn en is de Financier niet gehouden de uitspraak van de Commissie gestand te doen.

- 42.3 De Voorzitter kan op verzoek van een partij gedaan binnen drie maanden na het geven van een bindende uitspraak waartegen geen beroep openstaat, daartegen toch hoger beroep openstellen bij de Commissie van Beroep. Dat kan alleen indien hij van oordeel is dat er goede gronden bestaan om aan te nemen dat deze uitspraak op grond van haar inhoud of de wijze van totstandkoming gebreken vertoont die meebrengen dat zij op grond van artikel 7:904 BW vernietigbaar is. De andere partij wordt over dit verzoek gehoord. Tegen een beslissing op grond van deze bepaling staat geen hogere voorziening open.

## **Deel B**

### **Inrichting van de Geschillencommissie**

#### *Artikel 43 De Leden van de Geschillencommissie*

- 43.1 De Geschillencommissie bestaat uit een door het Bestuur in overleg met de Voorzitter te bepalen aantal onafhankelijke Leden, waaronder een Voorzitter en een of meer Vicevoorzitters.
- 43.2 De Voorzitter en Vicevoorzitters dienen te voldoen aan de diplomaverenisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar.
- 43.4 De Voorzitter van de Commissie die een Klacht behandelt, oefent de taken van de Voorzitter uit voor zover die taken op de behandeling van die Klacht betrekking hebben.

#### *Artikel 44 Onafhankelijkheid Geschillencommissie*

- 44.1 De Leden oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 44.2 Een Lid 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 45 Ondersteuning Geschillencommissie*

- 45.1 De Geschillencommissie wordt in de uitoefening van haar functie ondersteund door Secretarissen en door de administratie van Kifid.
- 45.2 Een Secretaris dient een academische juridische opleiding te hebben genoten.
- 45.3 De Secretarissen mogen gedurende de uitoefening van hun functie niet werkzaam zijn voor, of enige functie bekleden bij, een beroepsorganisatie voor Financiers, of voor, onderscheidenlijk bij, een Financier ten aanzien van wie Klachten ter behandeling aan Kifid kunnen worden voorgelegd.
- 45.4 De Secretarissen en de administratie van Kifid oefenen hun werkzaamheden uit op aanwijzing van de Voorzitter.

## **Diverse procedurevoorschriften**

### **Wrakingsregeling**

#### *Artikel 46 Wraking en verschoning Leden Commissie*

- 46.1 Elk der partijen is gedurende tien dagen na dagtekening van de kennisgeving van de samenstelling van de Commissie bevoegd Schriftelijk gemotiveerd aan de Geschillencommissie mede te delen dat zij een of meer Leden wenst te wraken. De Geschillencommissie stuurt een afschrift daarvan aan de andere partij. Elk van partijen is tot de mondelinge behandeling bevoegd Schriftelijk gemotiveerd aan de Geschillencommissie mee te delen dat zij een of meer Leden wenst te wraken op basis van wrakingsgronden die voorafgaand aan de mondelinge behandeling zijn opgekomen na het verstrijken van deze termijn van tien dagen.
- 46.2 Indien op de mondelinge behandeling door de Commissie van een wrakingsgrond blijkt, kan het verzoek tot wraking op die grond tijdens of na die mondelinge behandeling worden gedaan. De redenen voor de wraking die tijdens de mondelinge behandeling worden opgegeven, worden in een daarop toegesneden verslag van de mondelinge behandeling opgenomen. Als de wraking wegens een tijdens de mondelinge behandeling naar voren gekomen reden wordt gedaan na de mondelinge behandeling dan moet de wrakende partij dit Schriftelijk gemotiveerd aan de Geschillencommissie mededelen.
- 46.3 Elk van partijen is tot het verzenden van de uitspraak bevoegd Schriftelijk gemotiveerd aan de Geschillencommissie mee te delen dat zij een of meer Leden wenst te wraken op basis van na de zitting opgekomen wrakingsgronden.
- 46.4 Een Lid van de Commissie kan worden gewraakt op grond van te zijnen aanzien bestaande feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 46.5 De behandeling van de Klacht wordt geschorst totdat op het wrakingsverzoek is beslist en, in voorkomend geval, het vervangend lid of de vervangende Leden zijn aangewezen.
- 46.6 Een Lid van de Commissie verschoont zich indien de Klacht zich richt tegen een Financier aan wie hij in de periode waarop de Klacht 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 de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 46.7 Indien de Deskundige Leden allen, door wraking, verschoning of anderszins verhinderd zijn aan de behandeling van een Klacht deel te nemen, kan de Voorzitter besluiten dat een Klacht zal worden behandeld door een Commissie waarvan geen Deskundig Lid deel uitmaakt.
- 46.8 Als een verzoek tot wraking wordt afgewezen, wordt de behandeling van de Klacht voortgezet in de stand waarin deze zich bevond toen het wrakingsverzoek werd gedaan.

*Artikel 47 De behandeling van een wrakingsverzoek*

- 47.1 De Voorzitter wijst uit de leden van de Geschillencommissie op wie het wrakingsverzoek geen betrekking heeft, een Commissie van drie leden aan die beslist over de wraking. Als het wrakingsverzoek betrekking heeft op de Voorzitter, neemt de Vicevoorzitter of het langstzittende in aanmerking komende lid deze taak waar. De aan te wijzen leden kunnen niet degenen zijn op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft en ook niet degenen die zijn belast met de beoordeling van het geschil, waarin het wrakingsverzoek is gedaan.
- 47.2 De Voorzitter, of indien het wrakingsverzoek de Voorzitter betreft, het waarnemend lid, kan een wrakingsverzoek 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.
- 47.3 De Commissie die over een wrakingsverzoek oordeelt, stelt partijen en degene op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft in de gelegenheid zich daarover Schriftelijk uit te laten. Indien dat naar haar oordeel wenselijk is, kan zij het wrakingsverzoek in een hoorzitting behandelen. Hiertoe worden dan alle betrokkenen op geroepen.
- 47.4 De Voorzitter stelt partijen in kennis van de beslissing over het wrakingsverzoek, en indien van toepassing, van de naam (namen) van degene(n) die de plaats van het (de) gewraakte lid (leden) in de Commissie zal (zullen) innemen.
- 47.5 Tegen de beslissing over wraking kan geen bezwaar worden gemaakt of zelfstandig beroep worden ingesteld.

**Aanhouden behandeling**

*Artikel 48 Aanhouden behandeling*

De Geschillencommissie kan op ieder moment gedurende de behandeling van een Klacht besluiten, al dan niet op verzoek van de Financier of de Klant, de behandeling van een Klacht aan te houden in afwachting van een principiële beslissing van een rechtbank, een hof, de Hoge Raad of het Hof van Justitie in een andere lopende procedure waarbij niet zowel de Financier als de Klant zijn betrokken op één of meer voor de behandeling van de Klacht relevante punten. Tegen deze beslissing staat geen hogere voorziening open. De Geschillencommissie stelt de Klant en de Financier op de hoogte van dit besluit. De Geschillencommissie zal daarbij ook aangeven wanneer de behandeling zal worden voortgezet en op welke wijze dat zal gebeuren.

## **Deel C**

### **Slotbepalingen**

#### *Artikel 49 Uitsluiting als vertegenwoordiger of bijstandverlener*

- 49.1 De Voorzitter kan een persoon in een bepaald geval of in het algemeen het recht ontzeggen als verlener van bijstand of vertegenwoordiger van Klanten of Financier op te treden indien deze persoon zich, ook na ter zake te zijn gewaarschuwd, tegenover bij de Klacht betrokken personen, waaronder medewerkers van Kifid, gedraagt of uitlaat op een wijze die in het maatschappelijk verkeer onaanvaardbaar is, of indien het optreden van deze persoon het belang van de door hem bijgestane Klant schaadt of dreigt te schaden.
- 49.2 Indien de Voorzitter deze bevoegdheid wil uitoefenen, stelt hij de betrokken persoon en, waar van toepassing, de betrokken Klant of Financier, daarvan Schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Hij stelt, alvorens te beslissen, de betrokken persoon en de door deze persoon vertegenwoordigde Klant of Financier in staat zijn mening over het voornemen te geven.
- 49.3 Als aan het voornemen ten grondslag ligt dat het optreden van de vertegenwoordiger de Klant schaadt of dreigt te schaden, kan de bevoegdheid van het eerste lid niet worden uitgeoefend als de Klant, nadat hij van het voornemen op de hoogte is gesteld, laat weten de vertegenwoordiger te willen handhaven.
- 49.4 Het voorgaande geldt niet voor advocaten die onder wettelijk tuchtrechtelijk toezicht staan en niet zijn geschorst in de uitoefening van hun beroep.

#### *Artikel 50 Meldingen*

Indien de Financier niet adequaat en voortvarend aan de procedure ter behandeling van een Klacht medewerking verleent en die medewerking uitblijft nadat de Financier in gebreke is gesteld, licht de Voorzitter de directie van de Financier onverwijld in. De directie van de Financier heeft alsdan de mogelijkheid om alsnog adequaat en voortvarend medewerking te verlenen aan de procedure ter behandeling van de betreffende Klacht.

#### *Artikel 51 De Financier werkt stelselmatig niet mee*

- 51.1 Indien de Financier stelselmatig weigert adequate medewerking te verlenen aan de behandeling van Klachten, kan de Voorzitter besluiten Klachten tegen deze Financier niet meer in behandeling te nemen of in behandeling genomen Klachten buiten behandeling te plaatsen.
- 51.2 Over het voornemen tot een dergelijk besluit worden de betrokken Financier en, waar mogelijk, de betrokken Klanten, gehoord.
- 51.3 Het besluit wordt ook op de website van Kifid gepubliceerd.

#### *Artikel 52 Niet-nakomen bindende uitspraak*

Indien uit onderzoek door de Geschillencommissie of uit een melding van de Klant blijkt dat de Financier een bindende uitspraak niet of niet volledig nakomt, zal de Voorzitter daarover contact opnemen met de Financier.

#### *Artikel 53 Geheimhouding*

- 53.1 De Leden, de medewerkers van Kifid en de geraadpleegde deskundigen zullen stukken, verklaringen en andere gegevens van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn aangeleverd.
- 53.2 De Leden, de medewerkers van Kifid en de geraadpleegde deskundigen zijn ook na beëindiging van hun functie gehouden geheimhouding in acht te nemen omtrent de identiteit van de bij de Klacht betrokken partijen en omtrent de in het kader van de bemiddeling verstrekte inlichtingen. Dit geldt niet als de betrokken partij hen van de geheimhoudingsplicht heeft ontslagen.
- 53.3 De Leden en medewerkers van Kifid zijn, ook na beëindiging van hun functie, verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie en van alle informatie en gegevens die hen in verband met de behandeling van een Klacht zijn verstrekt. Dit geldt niet als de Voorzitter aan hen verzoekt hem over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 53.4 De geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op de gegevens die zijn vermeld in de gepubliceerde uitspraken van de Commissie.

#### *Artikel 54 Verslaglegging*

- 54.1 De Geschillencommissie brengt jaarlijks een openbaar verslag uit over de behandelde Klachten in dat jaar, haar bevindingen en haar ervaringen. Daarbij worden geen gegevens vermeld die tot individuele partijen te herleiden zijn.
- 54.2 Kifid draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Geschillencommissie.

#### *Artikel 55 Nawerking aansluiting bij Kifid*

Een Klacht die betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Financier ten tijde van diens aansluiting bij Kifid wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit Reglement bepaald, voor zover deze Klacht bij de Geschillencommissie wordt ingediend binnen drie jaren nadat de aansluiting bij het Kifid is geëindigd.

#### *Artikel 56 Adres*

- 56.1 Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Financier, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Financier als opgenomen in het Register.
- 56.2 Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Klant, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Klant of diens vertegenwoordiger als opgenomen in het klachtformulier, tenzij de Klant of diens vertegenwoordiger een adreswijziging aan Kifid heeft doorgegeven.

#### *Artikel 57 Wijziging Reglement*

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

*Artikel 58 Hardheidsclausule*

De Voorzitter kan van de procedure voorschriften 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.

*Artikel 59 Uitleg*

De Voorzitter is bevoegd de procedure voorschriften van dit Reglement uit te leggen en aan te vullen.

**Inwerkingtreding**

*Artikel 60 Inwerkingtreding*

Dit Reglement treedt in werking op 1 juli 2019.

**Deel D**

**Begripsomschrijvingen**

*Artikel 61 Begrippen*

In dit Reglement wordt verstaan onder:

*Bestuur:*

Het bestuur van Kifid.

*Commissie:*

Het lid of de leden van de Geschillencommissie die zijn aangewezen om een specifieke Klacht te behandelen.

*Deskundig Lid:*

Een lid van de Geschillencommissie met ruime kennis en ervaring ten aanzien van zakelijke kredietverlening.

*Financier:*

Een in het Register ingeschreven financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, die heeft aangegeven zich aan de aan de Gedragscode te verbinden.

*Financiering:*

Een door de Financier aan de Klant verstrekte financiering zoals bedoeld in de Gedragscode.

*Financieringsovereenkomst:*

De overeenkomst (of getekende offerte) tussen de Klant en de Financier waarin belangrijke afspraken over de Financiering van de Klant zijn vastgelegd, zoals hoofdsom, looptijd, aflossing, Rente, Provisies, Kosten en Zekerheden.



*Gedragscode:*

De Gedragscode MKB Financiers zoals door de SMF is vastgesteld en van tijd tot tijd gewijzigd kan worden.

*Geschillencommissie:*

De Geschillencommissie voor de beslechting van geschillen tussen een Klant en een Financier over een Financiering.

*Interne Klachtenprocedure:*

De door de Financier vastgestelde interne procedure voor de afhandeling van klachten conform hoofdstuk “klachtenprocedure” van de Gedragscode. Een Klant met een Klacht dient deze procedure volledig te doorlopen, voordat de Klant de Klacht aan Kifid kan voorleggen.

*Kifid:*

De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

*Klacht:*

Een geschil tussen een Klant en een Financier over een Financiering die op of na 1 juli 2019 is aangevraagd.

*Klant:*

Een in Nederland gevestigde natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, of een rechtspersoon, niet zijnde de curator of de bewindvoerder in surseance, die i) zich op een Financiering oriënteert, ii) een Financiering aanvraagt of iii) een Financiering heeft en die, voor wat betreft situatie i) en ii), ten tijde van de door de Klant bestreden handeling(en) van de Financier voldoet aan de omschrijving van het begrip “Kleinzakelijke klant”, zoals omschreven in de definitie Kleinzakelijke klant van de [Gedragscode MKB Financiering](#).

*Leden (Lid):*

De leden (een lid) van de Geschillencommissie.

*Mediation:*

Alternatieve geschillenoplossing via een aan Kifid verbonden mediator.

*Register:*

Het door Kifid in stand gehouden openbaar register van aangesloten financiële dienstverleners.

*Reglement:*

Dit Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) - Geschillenbeslechting alternatieve financiering.

*Reglement van Beroep:*

Het Reglement van de Commissie van Beroep inzake geschillenbeslechting alternatieve financiering.

*Schriftelijk:*

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

*Secretaris:*

Een (behandelend) secretaris van Kifid.

*SMF:*

De Stichting MKB Financiering.

*Statuten:*

De statuten van Kifid.

*Vicevoorzitter:*

Een vicevoorzitter van de Geschillencommissie.

*Voorzitter:*

De voorzitter van de Geschillencommissie.