

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0609
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. F.H.E. Boerma,
leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 november 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Midden Brabant Advies, gevestigd te Oisterwijk, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 2 juli 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument heeft zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een nieuwbouwwoning. De financiering is tot stand gekomen maar de consument heeft zich bij Kifid beklagd over het adviestraject en gesteld dat de adviseur niet voortvarend heeft gehandeld waardoor zij extra kosten heeft moeten maken. De commissie is voor de beoordeling uitgegaan van het leerstuk van de kansschade. De vordering van de consument is gedeeltelijk toegewezen. Daarnaast heeft de commissie geoordeeld over het klachtonderdeel van de consument dat ziet op de verbindendheid van de uitspraak voor de adviseur.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en de aanvullende stukken van 24 november 2020 en 21 januari 2021; 2) het verweer van de adviseur waarin wordt verwezen naar het eerder ingenomen standpunt; 3) de aanvullende stukken van de consument van 28 januari 2021 en 2 februari 2021; 4) de reactie van de adviseur van 10 mei 2021; 5) de reactie daarop van de consument van 11 mei 2021.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor bindend advies. De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Conform artikel 28.3 van het reglement van de geschillencommissie is de adviseur gevraagd of hij eenmalig ten aanzien van deze klacht een bindend advies wenst te aanvaarden. De adviseur heeft daar ontkennend op geantwoord. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in maart 2020 een nieuwbouwwoning aangekocht. Voor het adviseren en bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering heeft zij zich gewend tot de adviseur die tevens haar werkgever was. Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Deze overeenkomst is op 1 mei 2020 ondertekend. In de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden van 1 april 2019 staat:

'11. Afspraken over onze aansprakelijkheid

11.4 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:

> Als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;

> Die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;

> Die voortvloeit uit de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;

> Die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken;

> Die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan.'

(...)

12. Wat moet u doen als u een klacht heeft?

12.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

12.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.001105. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.

12.3 Wij spreken met u af dat wij ons in beginsel zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies indien het financieel belang de grens van euro 150.000,00 niet overschrijdt. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen. Uiteraard staan wij ook open voor mediation.'

2.2 Op 30 april 2020 is door een geldverstrekker een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening uitgebracht aan de consument door tussenkomst van de adviseur. Dit renteaanbod is door de consument geaccordeerd en ondertekend teruggestuurd naar de geldverstrekker.

Het renteaanbod was geldig tot en met 30 augustus 2020. In het renteaanbod staat onder andere opgenomen:

- ▶ Wij vragen nog een aantal documenten om de aanvraag af te ronden. Het overzicht van deze documenten staat in het renteaanbod onder *Documentenlijst*. Stuur deze documenten in één keer naar ons op. Uiterlijk drie weken voor 30 augustus 2020 moeten wij deze in ons bezit hebben.
- ▶ Het renteaanbod is nu geldig tot en met 30 augustus 2020. Als wij de aanvraag hebben goedgekeurd, dan kan de klant de geldigheid van het renteaanbod verlengen.

In de op het renteaanbod van toepassing zijnde voorwaarden staat:

1.5. Het renteaanbod verlengen

Als de hypotheek later moet passeren dan de uiterste passeerdatum, dan kan je ons vragen om het renteaanbod met maximaal twee (2) maanden te verlengen bij bestaande bouw en met maximaal 8 maanden bij nieuwbouw. Verlengen is niet mogelijk als je je huidige hypotheek oversluit naar ons.

Hierbij zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- ▶ Na ontvangst van het renteaanbod geef je binnen vier (4) maanden aan dat je het renteaanbod wilt verlengen. Dit kan door het tekenen van het verlengingsvoorstel. Je ontvangt het verlengingsvoorstel bij je hypotheekaanbod.
- ▶ Je levert alle informatie en documenten die wij aan je vragen op tijd aan, zodat wij je binnen de geldigheidstermijn van vier (4) maanden het bindende hypotheekaanbod kunnen doen.
- ▶ Je betaalt kosten voor het verlengen van de geldigheid. Dit noemen wij bereidstellingsprovisie. Je betaalt per dag 0,00667% van het bedrag dat je wilt lenen. Dit is 0,20% per maand. Je betaalt deze kosten alleen als de marktrente op het moment dat je hypotheek ingaat hoger is dan de rente die wij je in het eerste renteaanbod aangeboden hebben. Dit bedrag wordt bij de notaris verrekend.

2.3 Het dossier geeft blijk van een Whatsapp-gesprek tussen partijen van begin juni 2020. Daarin geeft de adviseur aan dat het dossier nog moet worden toegelicht en tegen-gelezen en als hij vragen heeft hij contact zal opnemen met de consument. De consument heeft daarop geantwoord dat de aannemer sinds een week bekend is en ze hopelijk in augustus naar de notaris kan maar dat er nog wel tijd is.

2.4 Op 7 juli 2020 heeft de consument een e-mail gestuurd aan de adviseur waarin staat:

Wat mijn huis betreft daar heeft de gemeente Tilburg de bouwvergunning nog niet afgegeven. Ze schijnen achterstand te hebben ivm corona dus alles is 6 weken uitgesteld waardoor passeren eind augustus hoogstwaarschijnlijk niet doorgaat. Zal misschien september worden.

Hopelijk heb ik dan geen boete...

Op 28 juli 2020 heeft de consument aan de adviseur gestuurd:

'(...) Ik neem aan dat het dossier nu compleet is. Mocht het niet zo zijn dan laat maar weten wat er nog ontbreekt.'

Op 29 juli 2020 heeft de adviseur gestuurd:

‘Alle documenten zijn inmiddels bij de maatschappij. Nog even wachten op de beoordeling. Je hoort van ons...fijne vakantie nog!’

- 2.5 Op 3 augustus 2020 heeft de geldverstrekker de adviseur een brief gestuurd waarin staat dat er nog stukken ontbreken voor de beoordeling met het verzoek deze alsnog toe te sturen. In het bij de brief gevoegde *Leningoverzicht* staat:

Geldigheid offerte

De offerte is geldig tot en met 30 augustus 2020. De geldigheidstermijn van deze offerte kan met maximaal 8 maanden worden verlengd en is daarna geldig tot en met 30 april 2021. Indien het passeren van de offerte in de verlengingstermijn valt, dan brengen wij vanaf 30 augustus 2020 kosten in rekening voor het verlengen van de geldigheidstermijn van de offerte. Deze kosten worden berekend als de rente op de dag van passeren hoger is dan de geoffreerde rente. Deze kosten bedragen 0,20% van de hoofdsom per maand dat de verlenging voortduurt. Deze kosten worden berekend op basis van het aantal dagen dat deze in de bereidstellingstermijn zitten. Bij de opmaak van de afrekening wordt de eventueel verschuldigde bereidstellingsprovisie verrekend. Tussen het moment van opmaak van de afrekening en de passeerdatum kunnen alsnog rentemutaties plaatsvinden die gevolgen kunnen hebben voor het verschuldigd zijn van bereidstellingsprovisie.

- 2.6 Op 27 augustus 2020 heeft de consument contact opgenomen met de adviseur om te vragen naar de voortgang van de aanvraag. Toen is de consument bekend geworden met de brief van de geldverstrekker van 3 augustus 2020 waarin om aanvullende stukken is gevraagd ten behoeve van de beoordeling van de aanvraag.

- 2.7 Op 28 augustus 2020 heeft de aannemer de consument een brief gestuurd waarin staat:

‘De leveringsakte en eventueel uw hypotheekakte kunnen vanaf nu bij de notaris passeren.

(...)

Om het notarieel transport te kunnen laten plaatsvinden, verzoeken wij u, voor zover dit nog niet is gebeurd, uw financiering definitief te maken.

(...)

Conform artikel 4 lid 3 van uw koopovereenkomst bent u 2 weken vanaf de datum dat de opschortende voorwaarden in vervulling zijn gegaan rente over de grondkosten verschuldigd. Echter, in afwijking van de 2 weken genoemd in dit artikel, is de rentedatum bepaald op 14 september 2020.’

2.8 Artikel 4 van de koopovereenkomst, zoals door de consument ondertekend op 18 maart 2020, luidt:

Artikel 4

1. De termijnen van de aanneemsom zijn de volgende:

Rijwoningen / Tweekappers

1. 10% te declareren zodra met de bouw van de woningen een aanvang is gemaakt
2. 20% te declareren na het gereedkomen van de ruwe begane grondvloer
2. 7,5% te declareren na het gereedkomen van de ruwe eerste verdiepingvloer
3. 7,5% te declareren na het gereedkomen van de ruwe tweede verdiepingvloer
4. 7,5% te declareren na het gereedkomen van de ruwbouw gevels begane grond
5. 7,5% te declareren na het gereedkomen van de ruwbouw gevels verdiepingen
6. 7,5% te declareren na het waterdicht maken van het dak van de woning, exclusief het dak van de aangebouwde berging
7. 2,5 % te declareren na het waterdicht maken van het dak van de aangebouwde berging *)
8. 10% te declareren na het aanbrengen van de dekvloeren**)
9. 10% te declareren na het gereedkomen van het stuc-, spuit- en tegelwerk
10. 10% te declareren bij oplevering van de woning, te voldoen vóór oplevering van de woning

*) Mocht er geen aan de woning vastzittende berging worden aangebracht, dan wordt deze termijn samengevoegd met termijn 6 en zal deze termijn worden omschreven als "declareren na het waterdicht maken van het dak van de woning".

**) Mochten er incidenteel geen dekvloeren worden aangebracht, dan kan deze termijn worden omschreven als "te declareren na het gereedkomen van de binnenwanden".

2. Behoudens het geval waarin de Verkrijger recht op uitstel van betaling heeft zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel, worden de in lid 1 van dit artikel bedoelde termijnen steeds opeisbaar veertien (14) dagen na de dagtekening van een door of vanwege de Ondernemer gedaan betalingsverzoek. Een betalingsverzoek geeft aan op grond van welk feit de Ondernemer recht heeft op betaling, welke termijn het betreft en dat de betaling uiterlijk veertien (14) dagen na de dagtekening door de Ondernemer ontvangen dient te zijn.

3. Per de in het hoofd van deze akte genoemde datum van overeenkomen zijn de navolgende termijnen (Inclusief omzetbelasting) verschuldigd:

| | |
|--|-------------------|
| _____ termijn * (* datum werkzaamheden gereed) | _____ EUR _____ * |
| _____ termijn * (* datum werkzaamheden gereed) | _____ EUR _____ * |
| _____ termijn * (* datum werkzaamheden gereed) | _____ EUR _____ * |
| _____ termijn * (* datum werkzaamheden gereed) | _____ EUR _____ * |

Enz

(...)

5. Zolang de Levering niet heeft plaatsgevonden, heeft de Verkrijger recht op uitstel van betaling van het verschuldigde deel van de aanneemsom, waar tegenover hij verplicht is aan de Ondernemer rente te vergoeden van 6% per Jaar, te berekenen als volgt:
 - a. over de onder II.A. van deze akte dan wel in lid 3 van dit artikel vermelde termijnbedragen (Inclusief omzetbelasting) vanaf de in het hoofd van deze akte genoemde datum van overeenkomen tot aan de datum van de Levering;
 - b. over de overige termijnen (inclusief omzetbelasting) vanaf de vervaldatum tot aan de datum van de Levering.

Deze rente dient eveneens bij de Levering te worden voldaan. Op de dag van de Levering, wordt het op dat moment reeds verschuldigde deel van de aanneemsom opeisbaar.

2.9 De geldigheidsduur van het renteaanbod verliep op 30 augustus 2020. De adviseur heeft op 10 september 2020 bij de geldverstrekker een nieuw aanbod tegen dezelfde voorwaarden bedongen voor de consument.

2.10 Op 20 oktober 2020 heeft de consument het volgende bericht aan de adviseur gestuurd:

Ik ben vandaag eindelijk naar de notaris geweest. Het huis en de hypotheek zijn gepasseerd.

De koop van de grond had 14 september plaats moeten vinden, kosten € 125.775,- . Omdat ik nog geen eigenaar was in verband met de perikelen rond mijn hypotheek, heb ik nu € 744,31 boete moeten betalen.

Deze kosten zijn naar mijn mening voor Midden Brabant Advies.

- 2.11 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. De adviseur heeft een voorstel gedaan voor een gedeeltelijke tegemoetkoming. Dit voorstel is door de consument afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument verwijt de adviseur de op hem rustende verplichtingen jegens de consument te hebben geschonden door niet voortvarend te hebben gehandeld tijdens het adviestraject. Bij het passeren op 20 oktober 2020 bleek dat de consument € 744,31 grondrente verschuldigd was aan de projectontwikkelaar omdat de akte aangaande de grond uiterlijk op 14 september 2020 had moeten passeren. Dit had volgens de consument makkelijk gekund aangezien zij op 27 juli 2020 de benodigde stukken voor de hypotheekaanvraag had aangeleverd bij de adviseur. Bij brief van 3 augustus 2020 zijn door de geldverstrekker aanvullende stukken opgevraagd. De adviseur heeft de consument niet tijdig in kennis gesteld van deze brief maar pas eind augustus nadat de consument zelf belde om te vragen naar de voortgang. Indien de consument tijdig op de hoogte was gebracht van het verzoek in deze brief had zij op zeer korte termijn de aanvullende informatie aangeleverd waardoor vóór 14 september 2020 gepasseerd had kunnen worden en zij geen grondrente verschuldigd zou zijn. De consument leverde opgevraagde stukken en informatie vaak binnen 24 uur aan. Desnoods had ze de nota zelf kunnen betalen uit eigen middelen.
- 2.13 De consument was zelf niet op de hoogte van het rentebeding in de koopovereenkomst en hoefde dat ook niet te zijn, als leek op dit gebied. De adviseur heeft het eerste rentevoorstel laten verlopen waardoor er te laat is gepasseerd. Daarom is hij aansprakelijk voor haar schade.
- 2.14 De consument was tot slot in de veronderstelling dat de adviseur zich zou verbinden aan een uitspraak van Kifid. Dit blijkt uit de op de overeenkomst van opdracht geldende voorwaarden. Dat hij een beroep doet op zijn niet-bindende registratie bij Kifid maakt dit beding misleidend en druist in tegen de overeenkomst en daarin gewekte verwachtingen bij de consument door de adviseur.
- 2.15 De consument vordert een vergoeding van € 744,31 van de adviseur verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 20 oktober 2020.

Het verweer

- 2.16 De adviseur heeft, kort en bondig weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De consument heeft zelf bijgedragen aan het verlopen van het eerste renteaanbod door niet altijd correct en tijdig de gevraagde informatie aan te leveren. Mocht dit eerste aanbod wel doorgang hebben gevonden was er wellicht eerder gepasseerd waardoor geen grondrente in rekening zou zijn gebracht, maar dan had het renteaanbod verlengd moeten worden waarbij zij verlengingskosten had moeten betalen.
- 2.17 De adviseur was niet bekend met de datum van 14 september 2020 en dat voor die tijd gepasseerd had moeten worden. In de op de overeenkomst van opdracht van toepassing zijnde voorwaarden staat opgenomen dat de consument de adviseur tijdig van relevante informatie dient te voorzien. De brief waarin de aannemer melding maakt van te betalen grondrente heeft de adviseur nimmer ontvangen. Het belang van uiterlijk notarieel passeren op 14 september 2020 was de adviseur niet bekend en hij heeft daar niet op kunnen anticiperen noch is door de consument aangegeven dat er haast was. De adviseur heeft het verlopen van het renteaanbod op 30 augustus 2020 hersteld door een nieuw aanbod met zelfde voorwaarden te bedingen voor de consument. Tot meer kan hij niet worden gehouden.
- 2.18 De adviseur is niet-bindend aangesloten bij Kifid. Conform hetgeen staat in de Algemene Voorwaarden kiest hij in beginsel voor verbindendheid maar dat laat onverlet het keuzerecht om voor niet-bindend te kiezen. De consument is als voormalig werknemer bekend met de registratie van de adviseur bij Kifid. De consument was werkzaam op de schadeverzekeringsafdeling van de adviseur.

3. De beoordeling

Inleiding en beslissing

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de adviseur gedurende het adviestraject fouten heeft gemaakt en dientengevolge de schade moet vergoeden die de consument stelt geleden te hebben.

Juridisch kader

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat zij een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hebben gesloten. Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen (artikel 7:401 BW).

De adviseur dient tegenover de consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹ Naar bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de cliënt en diens inkomens- en vermogenspositie.²

Het onderhavige geschil

- 3.3 Uit het dossier volgt dat de adviseur de aanvullende vragen vanuit de geldverstrekker van 3 augustus 2020 (zie overweging 2.5) niet tijdig, namelijk pas op 27 augustus 2020, kenbaar heeft gemaakt aan de consument. Door de consument is aannemelijk gemaakt dat zij op korte termijn in deze informatieaanvraag had kunnen voorzien door stukken aan te leveren en toelichtingen te geven. Dit heeft geleid tot het verlopen van het renteaanbod van de geldverstrekker. De adviseur heeft dit hersteld door de geldverstrekker het vervallen aanbod alsnog gestand te laten doen. De consument stelt voorts dat de door de adviseur veroorzaakte vertraging ertoe heeft geleid dat de uiterlijke passeerdatum bij de notaris van 14 september 2020 niet is gehaald hetgeen heeft geleid tot schade, namelijk het verschuldigd zijn geworden van de zogenoemde grondrente als bedoeld in artikel 4 van de koopovereenkomst (zie overweging 2.8). De adviseur heeft daartegen ingebracht dat er alsnog extra tijd verstreken zou zijn in verband met de beoordeling door de geldverstrekker in de zomerperiode. De acceptant had nog extra vragen die door de uitloop zijn ondervangen. Het renteaanbod had verlengd moeten worden hetgeen verleningskosten met zich mee had gebracht. De commissie merkt daarbij wel op dat de consument de adviseur niet in kennis heeft gesteld van de brief die zij op 28 augustus 2020 heeft ontvangen van de aannemer over de uiterste datum van passeren van 14 september 2020.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de leer van de kansschade een oplossing biedt in deze situatie waarin onzekerheid bestaat over de vraag of een op zichzelf vaststaande tekortkoming schade heeft veroorzaakt. Het is onzeker of en in hoeverre het verschuldigd zijn van de grondrente door de consument achterwege zou zijn gebleven indien de adviseur de brief van de geldverstrekker van 3 augustus 2020 tijdig aan de consument had doorgestuurd. Dit is mede afhankelijk van een tijdige beoordeling door de geldverstrekker en het maken van een afspraak met de notaris. Voor de commissie staat wel voldoende vast dat de gedragingen van de adviseur invloed hebben gehad op het komen tot een beter resultaat voor de consument.³

¹ Zie HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, overweging 3.4.2 te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie ook Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

³ Zie ook Hoge Raad 26 maart 2021, ECLI:NL:HR:2021:461, overweging 4.2.

- 3.5 De commissie acht de kans dat het tijdig doorsturen van de brief van de geldverstrekker door de adviseur aan de consument had geleid tot het tijdig passeren bij de notaris op 50%. De vordering van de consument dient dus gedeeltelijk te worden toegewezen wat neerkomt op een vergoeding door de adviseur van € 372,16.
- 3.6 Ten aanzien van het geschil over de verbindendheid van deze uitspraak oordeelt de commissie als volgt. De uitspraak van Kifid kan alleen bindend zijn voor partijen als partijen vooraf zijn geïnformeerd over het bindende karakter van de beslissing en zij daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd. De adviseur is, en was ten tijde van de klacht, niet-bindend aangesloten bij Kifid. Zonder een bindende aansluiting, en zonder dat de adviseur op grond van artikel 28.3 van het reglement eenmalig kiest voor verbindendheid van de uitspraak, kan Kifid geen bindende uitspraak doen. Deze uitspraak is dan ook niet-bindend.
- 3.7 In de overeenkomst tussen partijen is opgenomen dat de consument de klacht voor bindend advies kan voorleggen aan Kifid en dat de adviseur zich in beginsel zal houden aan een door Kifid te geven bindend advies indien het financieel belang de grens van € 150.000,00 niet overschrijdt. Dit werkt echter alleen tussen partijen onderling. Bij de burgerlijke rechter kan dit worden afgedwongen omdat dan de afspraken over de verbindendheid tussen partijen voorgaan, anders dan hier in de relatie tot Kifid.
- 3.8 De commissie wenst op te merken dat zij vindt dat de adviseur bij de consument het vertrouwen heeft gewekt dat hij zich zal houden aan de uitspraak van Kifid en dat de commissie er, mede gelet op het eerdere voorstel van de adviseur richting de consument om tot een minnelijke oplossing te komen, op vertrouwt dat de uitspraak door de adviseur zal worden nageleefd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 372,16 aan de consument vergoedt op de door haar doorgegeven bankrekening verhoogd met wettelijke rente daarover vanaf 20 oktober 2020 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen drie weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.