

## **Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) per 1 april 2019**

*Dit reglement bestaat uit 31 artikelen. Ieder artikel is van een nummer voorzien.*

### **Inleiding**

#### **1. Artikel 1**

De Commissie van Beroep oordeelt over beroepen van Consumenten en Financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie Financiële dienstverlening.

### **Deel A – de procedure bij de Commissie van Beroep**

#### **2. In welke gevallen kan beroep worden ingesteld?**

- 2.1 Consumenten en Financiële dienstverleners kunnen beroep instellen tegen uitspraken van de Geschillencommissie indien het belang van de vordering waarover de Geschillencommissie oordeelde, ten minste € 25.000 beliep. Geen beroep staat echter open tegen niet-bindende uitspraken als bedoeld in artikel 38.4 en 38.5 van het reglement Geschillencommissie. Geen beroep staat open tegen beslissingen van de Voorzitter van de Geschillencommissie.
- 2.2 Beroep tegen een uitspraak van de Geschillencommissie staat, ongeacht of aan de vereisten van artikel 2.1 is voldaan, open:
- wanneer de Geschillencommissie in haar uitspraak, onder verwijzing naar deze bepaling, beroep heeft opengesteld omdat het belang van zaak dit rechtvaardigt;
  - wanneer de Voorzitter van de Geschillencommissie beroep heeft opengesteld op grond van artikel 41.3 van het reglement Geschillencommissie of op grond van de hardheidsclausule als bedoeld in artikel 57 van het reglement Geschillencommissie.
  - wanneer de Commissie van Beroep van oordeel is dat de Financiële dienstverlener aannemelijk heeft gemaakt dat de uitspraak zo principieel moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Financiële dienstverlener of de bedrijfstak waartoe zij behoort, de grens van € 5.000.000 zal overschrijden.

De beslissing tot het openstellen van beroep, of het achterwege laten daarvan, behoeft niet met redenen te worden omkleed en kan in beroep niet worden bestreden.

- 2.3 Als de Voorzitter van de Geschillencommissie beroep heeft opengesteld op grond van artikel 57 van het reglement Geschillencommissie of als de Commissie van Beroep beroep heeft opengesteld op grond van artikel 2.2 onder c, komen de voor de Consument met dit beroep samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten voor rekening van de Financiële dienstverlener. Hetzelfde geldt voor de kosten van eventuele vervolprocedures. Bovendien betaalt de Financiële dienstverlener ongeacht de uitspraak van de Commissie van Beroep aan de Consument datgene waartoe zij op grond van de uitspraak van de Geschillencommissie gebonden was, mits de Consument bereid is in deze procedure(s) als partij op te treden. Is de Consument daartoe niet bereid, dan wordt de uitspraak van de Geschillencommissie geacht niet bindend te zijn.
- 2.4 Een krachtens artikel 2.1 of artikel 2.2 ingesteld beroep schorst de werking van de uitspraak van de Geschillencommissie waartegen het is gericht.
- 2.5 Indien een beroep geen vordering tot een bepaald bedrag bevat, kan de Commissie van Beroep de Verzoeker vragen dit alsnog op te geven. De Commissie van Beroep kan het gevorderde bedrag zelf begroten indien Verzoeker nalaat een bepaald bedrag te noemen. Indien de vordering geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, kan de Commissie van Beroep de geldswaarde van de prestatie begroten.
- 2.6 Wanneer de Verweerder zelf ook een andere beslissing verlangt dan de Geschillencommissie heeft gegeven, kan de Verweerder eveneens beroep instellen (incidenteel beroep). Het instellen van incidenteel beroep is zelfs mogelijk na afloop van de in artikel 4.1 bedoelde termijn en ook indien de Verzoeker het beroep intrekt of indien Verweerder voor het instellen van het beroep door Verzoeker in de uitspraak van de Geschillencommissie had berust. Het instellen van incidenteel beroep vindt plaats uiterlijk bij het indienen van schriftelijk verweer tegen het beroepschrift. Artikel 4.3 is op het instellen van incidenteel beroep van toepassing. Wanneer het eerste beroep niet in behandeling kan worden genomen, is een incidenteel beroep slechts ontvankelijk als dat incidenteel beroep zelf voldoet aan alle vereisten voor het in behandeling nemen van een beroep.
- 2.7 Indien de uitspraak betrekking heeft op een financiële onderneming die geen Financiële dienstverlener is maar ten aanzien waarvan de Geschillencommissie toepassing heeft gegeven aan 43.3 van het reglement Geschillencommissie, wordt de onderneming geacht zich te hebben onderworpen aan de bevoegdheid van de Commissie van Beroep en geldt de onderneming voor de toepassing van dit reglement als Financiële dienstverlener. In dat geval dient de onderneming de te

maken kosten van behandeling van het beroep, na aftrek van de eventueel door de Consument verschuldigde eigen bijdrage, te voldoen.

- 2.8 Een beroep kan ook worden ingesteld door of tegen een financiële onderneming die niet langer Financiële dienstverlener is, als dat voortvloeit uit artikel 25 van dit reglement.

Toelichting: Artikel 2.2 sub c is bedoeld voor gevallen waarin de vordering zelf minder dan € 25.000 bedraagt, maar waarin er niettemin een zaakoverstijgend, principieel en groot belang voor de Financiële dienstverlener of de branche aanwezig is. Het verdient aanbeveling dat de verklaring die de onderneming op grond van artikel 43.3 reglement Geschillencommissie moet ondertekenen, ook inhoudt dat de onderneming zich – binnen de grenzen van dit reglement – onderwerpt aan de bevoegdheid van de Commissie van Beroep.

### **3. Financiële bijdrage voor het instellen van beroep**

- 3.1 Een beroep kan slechts in behandeling worden genomen nadat de partij die het heeft ingesteld aan de Secretaris de verschuldigde bijdrage voor beroep heeft voldaan, binnen een door de Secretaris gestelde termijn. De betaling dient plaats te vinden op een door de Secretaris vast te stellen wijze. Intrekking of het niet in behandeling nemen van het beroep geeft geen aanspraak op terugbetaling van de bijdrage.
- 3.2 De in artikel 3.1 bedoelde bijdrage belooft:
- voor de Consument: € 500;
  - voor de Financiële dienstverlener: 2% van het directe financiële belang dat de Financiële dienstverlener bij het beroep heeft, ten minste € 500 en ten hoogste € 5.000, dan wel, in beroepen als bedoeld in artikel 2.2 sub c, € 5.000.

### **4. Hoe en binnen welke termijn moet een beroep worden ingesteld?**

- 4.1 Het beroep wordt door de Verzoeker binnen zes weken na verzending van de uitspraak van de Geschillencommissie ingesteld door indiening van een beroepschrift in de Nederlandse of Engelse taal bij de Commissie van Beroep.

Heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie beroep opengesteld op grond van artikel 41.3 van het reglement Geschillencommissie of op grond van de hardheidsclausule als bedoeld in artikel 57 van het reglement Geschillencommissie (zoals in artikel 2.2.), dan wordt het beroep ingesteld binnen zes weken na verzending van de beslissing van de Voorzitter van de Geschillencommissie. De termijn vangt aan op de dag na de dag van verzending.

Voor het vermelden van de bezwaren kan de Voorzitter op grond van klemmende redenen uitstel verlenen, indien de Verzoeker daartoe zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk een Schriftelijk verzoek heeft gedaan. In hoeverre in een concreet geval sprake is van een klemmende reden, staat ter beoordeling van de Voorzitter.

- 4.2 Een beroepschrift is tijdig ingediend indien het binnen de termijn van artikel 4.1 door de Commissie van Beroep is ontvangen. Het beroepschrift kan per gewone post worden verstuurd of per e-mail. Een beroepschrift wordt geacht tijdig te zijn ingediend:
- a. als blijkt dat het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen,
  - b. als blijkt dat de Verzoeker van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt, de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven en het belang van de Verweerder door de termijnoverschrijding niet onredelijk wordt geschaad.

Het vorenstaande geldt ook indien de Voorzitter op grond van artikel 4.1 uitstel heeft verleend voor het formuleren van de bezwaren.

- 4.3 In het beroepschrift worden in elk geval vermeld:
- de naam en het adres van de Verzoeker;
  - een gemotiveerde uiteenzetting van de bezwaren van Verzoeker tegen de bestreden uitspraak;
  - welke beslissing de Verzoeker van de Commissie verlangt.

Als bijlage bij het beroepschrift zendt de Verzoeker in elk geval een afschrift van de door hem bestreden uitspraak van de Geschillencommissie, en zo nodig van relevante bewijsstukken die nog niet eerder aan de Geschillencommissie waren overgelegd.

- 4.4 In beroep kan een Consument zijn vordering wijzigen, tenzij de nieuwe vordering verband houdt met een klacht die de Consument niet eerst aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd en de Financiële dienstverlener zich hierop beroept.
- 4.5 De Secretaris bevestigt de ontvangst van het beroepschrift direct aan de Verzoeker en de Verweerder en informeert partijen over de verdere gang van de procedure.
- 4.6 Tegen beslissingen van de Voorzitter op grond van de in dit artikel aan hem toegekende bevoegdheden staat geen bezwaar of beroep open.

**Toelichting: Financiële dienstverlener is niet verplicht in het Engels te procederen. Dat kan wel als Financiële dienstverlener daartoe bereid is. De hoofdregel is dat een consument in**

beroep zijn vordering kan wijzigen (artikel 4.4 ). Hierop bestaat echter een uitzondering in de volgende situatie: De Geschillencommissie kan een klacht alleen kan behandelen als een consument deze eerst heeft voorgelegd aan de Financiële dienstverlener op wie de klacht betrekking heeft en de interne klachtprocedure is gevolgd (artikel 3 reglement Geschillencommissie). Wanneer tijdens de procedure bij Kifid bij een consument een nieuwe klacht opkomt en hij op basis daarvan een nieuwe vordering wil instellen, moet hij met die nieuwe klacht eerst in de interne klachtprocedure van de Financiële dienstverlener doorlopen. Het is niet mogelijk om een nieuwe vordering (die is gebaseerd op een nieuwe klacht) direct aan de Commissie van Beroep voor te leggen, tenzij de Financiële dienstverlener ermee instemt dat de nieuwe klacht en de nieuwe vordering direct door de Commissie van Beroep worden behandeld. De in artikel 4.5 bedoelde ontvangstbevestiging wordt ter kennisneming ook aan de Verweerder gezonden. De ontvangstbevestiging kan worden gecombineerd met het in artikel 5.5 bedoelde bericht, indien de verschuldigde bijdrage is voldaan en de Voorzitter geen gebruik maakt van zijn bevoegdheid te bepalen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen (artikel 5.1) .

## **5. Wanneer kan de Voorzitter bepalen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen?**

- 5.1 De Voorzitter kan na binnenkomst van het beroep bepalen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen indien:
- Het beroepschrift kennelijk niet tijdig is ingediend;
  - De voor het beroep verschuldigde bijdrage kennelijk niet tijdig is voldaan;
  - Indien het belang van de vordering waarover de Geschillencommissie oordeelde, kennelijk niet hoger is dan € 25.000 en de Geschillencommissie of de voorzitter van de Geschillencommissie geen beroep heeft opengesteld als bedoeld in artikel 2.2 van dit reglement;
  - Het beroepschrift niet de bezwaren tegen de bestreden uitspraak vermeld.
- 5.2 De Voorzitter kan van de Verzoeker verlangen het beroep binnen een door de Voorzitter gestelde termijn schriftelijk nader toe te lichten.
- 5.3 Tegen beslissingen van de Voorzitter op grond van artikel 5.1 staat geen bezwaar of beroep open.
- 5.4 Indien de Voorzitter geen gebruik maakt van zijn bevoegdheid op grond van artikel 5.1, kan de Commissie in een later stadium van de procedure alsnog bepalen dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen omdat niet is voldaan aan de voorwaarden van artikel 5.1.

- 5.5 Indien de Voorzitter geen gebruik maakt van zijn bevoegdheid op grond van artikel 5.1, laat de Secretaris partijen schriftelijk weten dat Verweerder in de gelegenheid wordt gesteld een verweerschrift in te dienen, onder toezending aan de Verweerder van een afschrift van het beroepschrift en de bijlagen.

Toelichting: door in artikel 5.1 aan de Voorzitter de bevoegdheid te geven in de hier bedoelde gevallen te bepalen dat het beroep niet behandelbaar is, wordt voorkomen dat de voltallige Commissie van Beroep een uitspraak moet doen. Het gaat om een bevoegdheid, niet een verplichting, voor de Voorzitter: ook als de Voorzitter besluit geen gebruik te maken van deze bevoegdheid, kan de Commissie van Beroep alsnog beslissen dat het beroep niet inhoudelijk in behandeling kan worden genomen (zie artikel 5.4). Een nadere toelichting (artikel 5.2) kan bijvoorbeeld gewenst zijn om te kunnen beoordelen of het beroep behandelbaar is. Als de Voorzitter geen gebruik maakt van de bevoegdheid van artikel 5.1, is de Verweerder is 'aan zet' (zie artikel 5.5).

## **6. Binnen welke termijn moet een verweerschrift worden ingediend?**

- 6.1 De Verweerder kan binnen een maand na de kennisgeving, bedoeld in artikel 5.5, schriftelijk reageren op het beroepschrift en de overige door de Verzoeker overgelegde stukken, alsmede op de zaak betrekking hebbende stukken overleggen. De Voorzitter kan bepalen dat de Verweerder zijn verweer eerst mag beperken de vraag of het beroep in behandeling kan worden genomen. De Secretaris zendt de Verzoeker afschrift van de reactie van de Verweerder en van de door de Verweerder overgelegde stukken.
- 6.2 De Voorzitter kan de termijn, bedoeld in artikel 6.1, op gemotiveerd verzoek van de Verweerder met vier weken verlengen. Nadien is alleen uitstel mogelijk op grond van klemmende redenen. Of in een concreet geval sprake is van een klemmende reden, staat ter beoordeling van de Voorzitter. Tegen beslissingen van de Voorzitter op grond van dit artikel staat geen beroep of bezwaar open.

Toelichting: Als de Verweerder zijn verweerschrift niet tijdig indient, verliest hij niet zijn bevoegdheid zich tijdens de mondelinge behandeling tegen het beroep te verweren.

## **7. Samenstelling van het dossier**

- 7.1 De Secretaris ontvangt van de behandelend Secretaris van de Geschillencommissie alle stukken uit het dossier van de Geschillencommissie, met uitzondering van interne stukken van de Geschillencommissie.

- 7.2 Het dossier waarop de Commissie van Beroep beslist bestaat in beginsel uit: het dossier van de Geschillencommissie, het beroepschrift (eventueel met bijlagen), het verweerschrift (eventueel met bijlagen) en (indien aanwezig) (pleit) aantekeningen die partijen overleggen tijdens de mondelinge behandeling in beroep.
- 7.3 De Commissie van Beroep kan partijen in de gelegenheid stellen na afloop van de mondelinge behandeling nog een nadere toelichting te geven. Ook deze nadere toelichting behoort dan tot het dossier.
- 7.4 Partijen mogen tot tien dagen voorafgaand aan de mondelinge behandeling nog relevante schriftelijke bewijsstukken bij de Commissie van Beroep indienen; ook deze stukken behoren tot het schriftelijk dossier waarop de Commissie van Beroep beslist. Een schriftelijke reactie op de stellingen van de wederpartij is in deze fase niet meer toegelaten. De Commissie van Beroep kan na afloop van die termijn binnengekomen stukken alsnog toelaten indien de wederpartij daardoor niet in haar belangen is geschaad. De Commissie van Beroep kan tijdig binnengekomen stukken alsnog weigeren indien het toelaten van deze stukken in strijd met de goede procesorde is.
- 7.5 Indien voor de beoordeling van het beroep medische gegevens van Consument noodzakelijk zijn, wordt Consument gevraagd een medische machtiging te verstrekken. Doet Consument dat niet, dan neemt de Commissie een zodanige beslissing als zij juist zal achten. Medische stukken van Consument worden uitsluitend aan de medisch adviseur van Financiële dienstverlener verstrekt.

Toelichting: het dossier van de Geschillencommissie bestaat doorgaans uit de inleidende klacht, het verweerschrift, de repliek (artikel 13.2 reglement Geschillencommissie) en de dupliek (artikel 13.3 reglement Geschillencommissie), inclusief de meegezonden bijlagen, alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie. Als partijen “pleitaantekeningen” hebben overgelegd tijdens de mondelinge behandeling of als zij op grond van artikel 14 van het reglement Geschillencommissie nadere schriftelijke inlichtingen hebben verstrekt, dan behoren die stukken ook tot het dossier. Tot het dossier behoort in beginsel niet de correspondentie van de secretaris van de Geschillencommissie die enkel ziet op het verloop van de procedure. Als partijen ten behoeve van de mondelinge behandeling nog stukken willen indien, kan dat in beginsel tot 10 dagen voorafgaand aan de mondelinge behandeling. Artikel 7.3 kan niet worden gebruikt voor een tweede schriftelijke ronde. Zie voor vertrouwelijke gegevens ook de regeling van artikel 11 van dit reglement.

## **8. Samenstelling Commissie van Beroep**

- 8.1 Aan de behandeling van een beroep nemen drie, vijf of zeven Leden deel, onder wie de Voorzitter of een door hem aangewezen Vicevoorzitter of ander Lid dat voldoet

aan de diplomavereisten voor benoeming tot rechterlijk ambtenaar. De Voorzitter wijst de overige Leden die aan de behandeling zullen deelnemen, aan.

- 8.2 De Voorzitter neemt bij de keuze en aanwijzing van de Leden die aan de behandeling van een beroep deelnemen, de aard van het beroep in aanmerking. In ieder geval zal aan de behandeling van een beroep ten minste één Deskundig lid deelnemen.
- 8.3 De Voorzitter kan in elke fase van de procedure bepalen dat de zaak behandeld wordt door 2, 4 of 6 leden, indien bijzondere omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Toelichting: Het reglement voorziet erin dat er een oneven aantal leden (3, 5 of 7) deelneemt aan de behandeling van een beroep. Dat neemt niet weg dat een beroep in bijzondere situaties door een even aantal (doorgaans 4) leden worden behandeld. Bijvoorbeeld indien een van de aangewezen leden heel kort voor de mondelinge behandeling uitvalt wegens ziekte. Met het oog daarop is artikel 8.3 opgenomen. Indien redelijkerwijs mogelijk zal van tevoren het voornemen om artikel 8.3 toe te passen aan partijen kenbaar worden gemaakt.

## 9. Mondelinge Behandeling

- 9.1 De Commissie van Beroep roept partijen op voor een mondelinge behandeling van het beroep, tenzij een beroep kennelijk niet in behandeling kan worden genomen. De Commissie van Beroep stelt het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling vast. Een mondelinge behandeling kan, indien de Commissie van Beroep dat bepaalt, ook langs elektronische weg plaatsvinden. Alle betrokkenen moeten dan wel in gelijke mate kunnen beschikken over geluid of beeld. Tijdens de mondelinge behandeling kan aan de orde komen of het beroep behandelbaar is en zal de zaak inhoudelijk worden behandeld.
- 9.2 In afwijking van de laatste zin van artikel 9.1 kan de Commissie van Beroep bepalen dat tijdens de mondelinge behandeling uitsluitend de behandelbaarheid van het beroep zal worden besproken. Beslist de Commissie van Beroep vervolgens dat het beroep behandelbaar is, dan roept de Commissie van Beroep partijen op voor een tweede mondelinge behandeling van het beroep, waarop de zaak inhoudelijk zal worden behandeld.
- 9.3 Als een partij niet verschijnt, kan de Commissie van Beroep ervoor kiezen partijen opnieuw voor een mondelinge behandeling op te roepen. Zij kan ook een uitspraak geven en daarin vermelden dat de partij niet is verschenen. De wel verschenen partij kan, indien de Commissie van Beroep niet tot een nieuwe oproeping besluit, bij de



mondelijke behandeling haar standpunt toelichten. Indien dit naar het oordeel van de Commissie van Beroep uit het oogpunt van hoor- en wederhoor noodzakelijk is, geeft zij de andere partij de gelegenheid alsnog op deze toelichting te reageren.

- 9.4 Partijen dienen de Secretaris binnen een door hem te bepalen termijn te laten weten of zij persoonlijk naar de mondelinge behandeling komen of wie zij naar de mondelinge behandeling willen afvaardigen als gemachtigde of willen meebrengen. De Commissie kan de toegang weigeren aan personen die niet zijn aangemeld.
- 9.5 De mondelinge behandeling is niet openbaar. Anderen dan partijen, hun vertegenwoordigers, en eventuele getuigen, worden slechts toegelaten indien alle partijen daartegen geen bezwaar hebben. De Commissie van Beroep kan, ondanks bezwaar van een van de partijen, een andere persoon dan de hiervoor genoemden 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.

Toelichting: Artikel 9.1 voorziet in de mogelijkheid van behandeling op afstand, vooruitlopend op de technische realisatie daarvan.

## **10. Inlichtingen, getuigen, deskundigen**

- 10.1 Behalve waar uit dit reglement of de aard van de procedure anders voortvloeit, wordt voor de regels over het leveren van bewijs waar nodig aangesloten bij artikel 149 e.v. van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De Commissie van Beroep is niet bevoegd getuigen onder ede te horen.
- 10.2 Partijen zijn verplicht de Commissie van Beroep de informatie te geven waar de Commissie van Beroep om vraagt. De Commissie van Beroep kan partijen ook verplichten (afschrijven 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.
- 10.3 De Commissie van Beroep neemt bij toepassing van artikel 10.2 eventuele geheimhoudingsverplichtingen van partijen in acht en geeft de voorkeur aan de voor de betrokken partij minst belastende wijze van gegevensvergaring die voor de beoordeling van het beroep voldoet.
- 10.4 De Commissie van Beroep kan alle aanwezigen bij een mondelinge behandeling informeel om inlichtingen vragen.
- 10.5 Een partij die bij de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep een of meer getuigen of deskundigen wil doen horen, moet dit uiterlijk drie weken voor de

mondelijke behandeling schriftelijk aan de Voorzitter kenbaar maken, onder vermelding hetgeen de getuige of de deskundige aan het bewijs zou kunnen bijdragen. Als de Voorzitter het verzoek honoreert, zal de Secretaris beide partijen daarvan tijdig voor de zitting schriftelijk op de hoogte brengen en de getuigen of deskundigen ten minste een week voor de mondelinge behandeling Schriftelijk uitnodigen voor de mondelinge behandeling.

- 10.6 De Commissie van Beroep kan, als 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 deskundigen. Als de Commissie van Beroep tot het zelfstandig inwinnen van inlichtingen overgaat, stelt zij partijen hiervan schriftelijk op de hoogte. Gaat de Commissie van Beroep over tot het horen van door haar zelf gewenste getuigen of deskundigen, dan stelt zij partijen in de gelegenheid om bij het horen van deze getuigen of deskundigen aanwezig te zijn.
- 10.7 Als een getuige, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet verschijnt, kan de Commissie van Beroep eenmaal besluiten tot hernieuwde oproeping. Indien ook aan de tweede oproeping geen gehoor wordt gegeven, ziet de Commissie van Beroep af van het horen van de getuige, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden. In dat geval kan de Commissie van Beroep 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.
- 10.8 Van een getuigenverhoor wordt een verslag opgemaakt, dat in afschrift aan partijen wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie van Beroep aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt.
- 10.9 De kosten die verband houden met een getuigenverhoor, een deskundigenverhoor of deskundigenonderzoek, zijn voor rekening van de partij op wiens verlangen dit verhoor of dit onderzoek plaatsvindt. Vindt een verhoor of onderzoek plaats op initiatief van de Commissie van Beroep, dan worden de daaraan verbonden kosten gedragen door de Consument en de Financiële dienstverlener, ieder voor een gelijk deel, tenzij de Commissie van Beroep een andere verdeling billijk acht. De Commissie van Beroep kan op grond van haar oordeel over de gegrondheid van de vordering van de Consument in haar uitspraak op het beroep tot een andere verdeling besluiten.
- 10.10 De Commissie van Beroep 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 de door haar te bepalen wijze.

- 10.11 De Commissie van Beroep kan de behandeling van een beroep aanhouden om een partij in de gelegenheid te stellen bewijs te verzamelen door een voorlopig getuigenverhoor of voorlopig deskundigenbericht bij de gewone rechter.
- 10.12 Als een partij niet voldoet aan een verzoek van de Commissie van Beroep tot het verstrekken van inlichtingen of anderszins niet meewerkt aan het vaststellen van de feiten, kan de Commissie van Beroep daaraan de gevolgtrekkingen verbinden die zij passend acht.

## **11. Vertrouwelijke gegevens**

- 11.1 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.
- 11.2 Een partij aan wie verzocht is bepaalde gegevens of stukken te verstrekken, kan zich erop beroepen dat gewichtige redenen bestaan om dit te weigeren of slechts toe te staan dat alleen de Commissie kennis zal mogen nemen van de gegevens of de stukken (en niet de wederpartij).
- 11.3 De partij die zich op dergelijke gewichtige redenen 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 ander Lid van de Commissie van Beroep.
- 11.4 Is de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, na kennisneming van de gegevens of stukken van oordeel dat het beroep op gewichtige redenen 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 ander Lid, tevens na of beide partijen ermee instemmen dat, ter beoordeling van de vordering, uitsluitend de Commissie van Beroep 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.
- 11.5 Nadat de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, heeft beslist over de gewichtige redenen en daartoe heeft kennisgenomen van de betrokken gegevens of stukken, kan hij aan de verdere behandeling van het beroep slechts deelnemen indien de Commissie van Beroep van de stukken kennis mag nemen of de partij die een beroep op de gewichtige redenen heeft gedaan, ermee instemt dat hij aan de verdere behandeling deelneemt.

- 11.6 Indien de Voorzitter, of het door hem aangewezen ander Lid, aan de verdere behandeling van het beroep niet kan deelnemen, wijst de Voorzitter een ander Lid aan om diens plaats in de Commissie van Beroep in te nemen, tenzij hij van oordeel is dat hiervan moet worden afgezien, bijvoorbeeld ter voorkoming van nodeloze vertraging.

Toelichting: Met deze regeling sluit de Commissie van Beroep aan bij wat ook geldt bij de bestuursrechter (artikel 8:29 Algemene wet bestuursrecht) en de burgerlijke rechter (Zie artikel 22 lid 2 e.v. Rv). Zie voor medische gegevens artikel 7.5 van dit reglement.

## **12. Minnelijke regeling**

Indien partijen tijdens de behandeling van het beroep of daarna door de Commissie van Beroep tot een minnelijke regeling komen, kan de Commissie van Beroep het schriftelijk vastleggen van de 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 die inhoud zich voor de vorm van een bindend advies leent.

## **13. Uitspraak**

- 13.1 De Commissie van Beroep neemt bij meerderheid van stemmen een beslissing nadat zij haar onderzoek heeft voltooid. Zij legt haar beslissing vast in een uitspraak die zij overeenkomstig artikel 15.1 aan partijen bekendmaakt binnen 90 dagen na de mondelinge behandeling. Indien het niet mogelijk blijkt de uitspraak binnen deze termijn bekend te maken, stelt de Commissie van Beroep partijen hiervan op de hoogte, met vermelding wanneer zij uitspraak verwacht te doen.
- 13.2 De Commissie van Beroep laat zich bij de beoordeling van het beroep leiden door wat tussen partijen is overeengekomen en voorts door de toepasselijke wettelijke regels, de rechtspraak, en door gedragscodes en andere vormen van zelfregulering, voor zover die naar Nederlands recht doorwerken in de verhouding tussen Consument en Financiële dienstverlener.
- 13.3 De Commissie van Beroep kan de volgende beslissingen nemen:
- a. Als de Commissie van Beroep tot de slotsom komt dat de Verzoeker niet in zijn beroep kan worden ontvangen, zal zij bepalen dat het beroep niet behandelbaar is.
  - b. Als de Commissie van Beroep tot de slotsom komt dat de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven op grond van een omstandigheid als bedoeld in de artikel 2.1 (a) tot en met (e) en (g) tot en met (m) en de artikelen 5.1 tot met 5.5 van het reglement Geschillencommissie, zal de

Commissie van Beroep de bestreden uitspraak terzijde stellen en de Klacht alsnog niet-behandelbaar verklaren.

- c. Als de Commissie van Beroep tot de slotsom komt dat een bestreden beslissing van de Geschillencommissie juist is, zal de Commissie van Beroep deze bestreden beslissing handhaven.
- d. Als de Commissie van Beroep tot de slotsom komt dat een bestreden beslissing niet juist is, zal de Commissie van Beroep met inachtneming van artikel 38.10 van het reglement Geschillencommissie een door haar passend geachte beslissing voor de bestreden beslissing in de plaats stellen.

13.4 Wanneer de Commissie van Beroep de Consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij daarvoor anderszins gronden aanwezig acht, bepaalt zij in de uitspraak dat de Financiële dienstverlener aan de Consument de door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het beroep gemaakte kosten zal vergoeden, tot een door de Commissie van Beroep te bepalen bedrag. Hierbij kan een door de Commissie van Beroep vast te stellen en te publiceren liquidatietarief worden toegepast. In alle gevallen geldt een maximum van € 5.000. De Commissie van Beroep kan ook een veroordeling uitspreken tot vergoeding van reiskosten die zijn gemaakt voor het bijwonen van de mondelinge behandeling.

De Commissie van Beroep kan voorts, ook ten nadele van de Consument, op grond van artikel 10.9 een veroordeling opnemen tot vergoeding van kosten, gemaakt voor het horen van getuigen en het inschakelen van deskundigen.

13.5 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- a. de namen van de Leden en Secretaris van de Commissie.
- b. de namen en woon- c.q. vestigingsplaats van partijen.
- c. de dagtekening van de uitspraak.
- d. de motivering van de gegeven beslissing.
- e. de verklaring dat de uitspraak is gegeven met inachtneming van de bepalingen van dit reglement.

De uitspraak wordt door de Voorzitter en de Secretaris ondertekend. De aldus getekende beslissing blijft bij het secretariaat van de Commissie van Beroep berusten.

13.6 Een uitspraak van de Commissie van Beroep, respectievelijk een door de Commissie van Beroep in stand gelaten uitspraak van de Geschillencommissie, heeft werking zodra de uitspraak van de Commissie van Beroep met inachtneming van dit artikel ter kennis van beide partijen is gebracht.

Toelichting: Vindt na de mondelinge behandeling nog stukkenwisseling plaats, dan zal de Commissie uiteraard laten weten dat de uitspraak pas nadien bekend zal worden gemaakt.

#### **14. Bindende Uitspraak**

- 14.1 De Commissie van Beroep geeft haar uitspraak als bindend advies.
- 14.2 In afwijking van artikel 14.1 is een uitspraak voor partijen niet bindend, voor zover daarin aan hoofdsom (exclusief verdragingsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van:
- meer dan € 250.000 indien de Financiële dienstverlener lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken.
  - meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.
- 14.3 Het staat partijen vrij, in afwijking van artikel 14.2 en al dan niet onder voorwaarden, uitspraken tot een hoger bedrag als bindend te aanvaarden. Indien partijen een dergelijke afspraak hebben gemaakt ten aanzien van de uitspraak van de Geschillencommissie, geldt deze ook voor de uitspraak van de Commissie van Beroep, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk is overeengekomen.

#### **15. Verzending en publicatie uitspraak**

- 15.1 De Commissie van Beroep zendt aan elk van de partijen een door de Voorzitter en de Secretaris getekend schriftelijk exemplaar van de digitaal opgemaakte uitspraak.
- 15.2 De Commissie van Beroep doet een afschrift van elke uitspraak ter kennisneming toekomen aan de Toezichthouder.
- 15.3 De uitspraak wordt gepubliceerd op een door de Commissie van Beroep te bepalen wijze, tenzij deze inhoudt dat het beroep niet wordt behandeld en naar het oordeel van de Commissie en de Voorzitter geen belangwekkende overwegingen bevat. Namen van natuurlijke personen, en van rechtspersonen die als Consument optreden, worden daarbij in overeenstemming met de richtlijnen van Kifid geanonimiseerd. De Commissie van Beroep kan bepalen dat ook andere namen en/of gegevens worden geanonimiseerd.

## **16. Herstel vergissingen en aanvulling uitspraak**

- 16.1 De Voorzitter kan uit eigen beweging of op schriftelijk verzoek van een partij een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel overgaan tot verbetering van namen en data in de uitspraak.
- 16.2 Indien de Voorzitter het voornemen heeft uit eigen beweging tot herstel of verbetering over te gaan, stelt de Secretaris partijen hiervan schriftelijk op de hoogte. Partijen kunnen binnen twee weken op dit voornemen 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 de reactie toch toe te laten.
- 16.3 Een verzoek van een partij tot herstel of verbetering moet worden gedaan binnen twee weken na verzending van de uitspraak.
- 16.4 De Secretaris zendt het herstelverzoek in kopie aan de andere partij. De andere partij kan binnen twee weken op het verzoek reageren. De Voorzitter 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 Voorzitter zwaarwegende gronden aanwezig acht de reactie toch toe te laten.
- 16.5 Het verzoek schort de werking van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist.
- 16.6 Herstel of verbetering geschiedt door een schriftelijke mededeling van de Voorzitter aan partijen. Aan partijen zal daarbij een gecorrigeerde uitspraak worden toegezonden.
- 16.7 De Commissie van Beroep kan op schriftelijk verzoek van een partij de uitspraak aanvullen, indien zij verzuimd heeft te beslissen over een onderdeel van het gevorderde. De artikelen 16.3, 16.4 en 16.6 zijn van overeenkomstige toepassing.

## **Deel B – Inrichting van de Commissie van Beroep**

### **17. Samenstelling van de Commissie van Beroep**

- 17.1 Het Bestuur bepaalt in overleg met de Voorzitter het aantal leden van de Commissie van Beroep, waaronder een Voorzitter en een of meer Vicevoorzitters.
- 17.2 De Leden die niet als Deskundig lid in de Commissie van Beroep zitting hebben, moeten voldoen aan de diplomavereisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar.

- 17.3 De benoeming en het ontslag van de Leden zijn geregeld in de Statuten.
- 17.4 Een Lid dat niet wordt herbenoemd of terugtreedt als Lid, blijft na het verstrijken van zijn benoemingstermijn of zijn terugtreden, anders dan wegens ontslag door de rechtbank, Lid met betrekking tot beroepen aan de behandeling waarvan hij deelneemt of heeft deelgenomen.
- 17.5 Waar in dit reglement sprake is van de Voorzitter, kan op zijn aanwijzen of bij zijn ontstentenis ook een Vicevoorzitter optreden. Bij afwezigheid van zowel de Voorzitter als een Vicevoorzitter kan het langstzittende Lid dat voldoet aan de diplomavereisten voor benoeming tot rechterlijk ambtenaar, als Voorzitter optreden.
- 17.6 De voorzitter van de Commissie van Beroep die een beroep behandelt, oefent de taken van de Voorzitter uit voor zover die taken op de behandeling van dat beroep betrekking hebben.

## **18. De secretaris**

- 18.1 Het Bestuur stelt na overleg met de Voorzitter aan de Commissie van Beroep een Secretaris en, zo nodig, een of meer plaatsvervangend secretarissen ter beschikking.
- 18.2 Waar in dit reglement sprake is van de Secretaris, kan bij zijn ontstentenis ook een plaatsvervangend secretaris optreden.
- 18.3 De Secretaris oefent zijn werkzaamheden uit op aanwijzing van de Voorzitter.

## **19. Onafhankelijkheid Commissie van Beroep**

- 19.1 De Leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit en aanvaarden geen instructies van wie dan ook over de uitoefening van hun functie.
- 19.2 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.



## **20. Wraking en verschoning**

- 20.1 Een Lid kan worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die hem betreffen, waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het beroep aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 20.2 De Secretaris stelt partijen vóór de mondelinge behandeling van een beroep in kennis van de samenstelling van de Commissie van Beroep en wijst hen daarbij op de bevoegdheid tot wraking als bedoeld in dit artikel.
- 20.3 Elk van de partijen kan gedurende tien dagen na de datum van de kennisgeving van de samenstelling van de Commissie van Beroep de Secretaris mededelen dat zij een of meer Leden wenst te wraken. De Secretaris stuurt een kopie van het verzoek aan de andere partij.
- 20.4 Indien op de mondelinge behandeling blijkt dat er een reden is om een Lid te wraken, 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 binnen een week schriftelijk gemotiveerd aan de Commissie mededelen.
- 20.5 De Voorzitter kan een verzoek tot wraking 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. Als het verzoek tot wraking betrekking heeft op de Voorzitter, dan komt de in de vorige zin bedoelde bevoegdheid niet toe aan de Voorzitter maar aan een door de Voorzitter aangewezen ander Lid van de Commissie van Beroep.
- 20.6 De Commissie van Beroep in de samenstelling die is aangewezen om het beroep te behandelen, beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek tot wraking. Aan de beraadslaging en de beslissing neemt het Lid op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft, geen deel. Heeft het verzoek tot wraking betrekking op alle Leden van de Commissie van Beroep, dan wijst de Voorzitter een ander Lid van de Commissie van Beroep aan om over de wraking te beslissen.
- 20.7 De behandeling van de zaak wordt geschorst totdat op het wrakingsverzoek is beslist. De Commissie van Beroep, dan wel het Lid dat over de wraking moet beslissen, kan echter ter vermijding van nodeloze vertraging bepalen dat de behandeling van het

beroep ter zitting niet hoeft te worden uitgesteld totdat op het verzoek tot wraking zal zijn beslist.

- 20.8 Voordat over de wraking wordt beslist, worden partijen en degene op wie het wrakingsverzoek betrekking heeft in de gelegenheid gesteld zich daarover schriftelijk uit te laten. Indien de Commissie van Beroep in de samenstelling die (of het Lid dat) over de wraking beslist dat wenselijk vindt, wordt het wrakingsverzoek in een hoorzitting behandeld. Hiertoe worden dan alle betrokkenen opgeroepen.
- 20.9 Als een verzoek tot wraking wordt afgewezen, wordt de behandeling van het beroep voortgezet in de stand waarin deze zich bevond toen het wrakingsverzoek werd gedaan. Als het wrakingsverzoek wordt toegewezen, wordt de behandeling geschorst totdat een vervangend Lid van de Commissie is aangewezen. Schorsing kan achterwege blijven als de Voorzitter toepassing geeft aan artikel 8.3.
- 20.10 Een Lid van de Commissie van Beroep verschoont zich indien het beroep is ingesteld door of zich richt tegen een Financiële dienstverlener aan wie hij in de periode waarop het beroep betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat hem betreffende feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van het beroep aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.
- 20.11 Indien de Deskundige Leden allen, door wraking, verschoning of anderszins, verhinderd zijn aan de behandeling van het beroep deel te nemen, kan de Voorzitter besluiten dat het beroep zal worden behandeld door een Commissie van Beroep in een samenstelling waarvan geen Deskundig lid deel uitmaakt.
- 20.12 De Secretaris stelt partijen in kennis van de beslissing over het wrakingsverzoek en, indien van toepassing, de naam van degene die de plaats van de gewraakte in de Commissie zal innemen.
- 20.13 Tegen beslissingen op grond van dit artikel staat geen bezwaar of beroep open.

Toelichting: Wraking wordt soms oneigenlijk gebruikt om uitstel te verkrijgen. Omdat consumenten vaak niet-juridisch deskundig zijn, worden ook wrakingsgronden aangevoerd die geen enkele kans hebben. De wrakingsregeling is aangepast om te voorkomen dat de procedure door dergelijke wrakingsverzoeken wordt belemmerd. De in artikel 20.5 bedoelde bevoegdheid komt toe aan degene die als Voorzitter optreedt van de Commissie die is aangewezen om over het beroep te oordelen. Als het wrakingsverzoek betrekking heeft op de Voorzitter zelf, dan kan de bevoegdheid slechts worden uitgeoefend door een ander Lid van de Commissie van Beroep, die daarvoor door de Voorzitter kan worden aangewezen. Artikel 20.9, laatste zin stelt buiten twijfel dat de Voorzitter gebruik kan maken

van de bevoegdheid van artikel 8.3, op grond waarvan met een ander aantal Leden kan worden beslist dan zou voortvloeien uit artikel 8.1. Dit kan vertraging in de behandeling voorkomen.

## **Deel C – Slotbepalingen**

### **21. Uitsluiting als vertegenwoordiger of bijstandsverlener**

- 21.1 De Voorzitter kan een persoon in een bepaald geval of in het algemeen het recht ontzeggen om voor een bepaalde of onbepaalde periode als bijstandsverlener of vertegenwoordiger van Consumenten of Financiële dienstverleners op te treden indien deze persoon zich, ook na ter zake te zijn gewaarschuwd, tegenover bij de Klacht betrokken personen, waaronder medewerkers van Kifid, blijft gedragen of uitlaten op een wijze die in het maatschappelijk verkeer onaanvaardbaar is, of indien in redelijkheid mag worden aangenomen dat het optreden van deze persoon het belang van de door hem bijgestane Consument(en) schaadt of dreigt te schaden.
- 21.2 Indien de Voorzitter deze bevoegdheid wil uitoefenen, stelt hij de betrokken persoon en, waar van toepassing, de betrokken Consument of Financiële dienstverlener, daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis. Hij stelt, alvorens te beslissen, de betrokken persoon en de door deze bijgestane Consument of Financiële dienstverlener in staat zijn mening over het voornemen te geven.
- 21.3 Als aan het voornemen ten grondslag ligt dat in redelijkheid mag worden aangenomen dat het optreden van de betrokken persoon de Consument schaadt of dreigt te schaden, kan de bevoegdheid van artikel 21.1 niet worden uitgeoefend als de Consument zich, nadat hij van het voornemen op de hoogte is gesteld, laat weten de betrokken persoon te willen handhaven.
- 21.4 Het voorgaande geldt niet voor personen, zoals advocaten, die onder wettelijk tuchtrechtelijk toezicht staan en niet zijn geschorst in de uitoefening van hun beroep.

**Toelichting:** Helaas blijkt dat procesvertegenwoordigers zich soms niet kunnen houden aan elementaire normen van maatschappelijk behoren, of dat zij zich (anderszins) gedragen op een wijze die de belangen van de door hen vertegenwoordigde partij (doorgaans de consument) schaadt. Deze bepaling voorziet in de mogelijkheid in extreme gevallen een procesvertegenwoordiger – al dan niet voor één zaak, voor bepaalde zaken, voor een bepaalde periode of voor altijd – het recht te ontzeggen bij Kifid op te treden. Er gelden daarbij de nodige procedurele waarborgen. Voor advocaten geldt deze bepaling niet, omdat daar het tuchtrecht kan worden gebruikt om tegen eventuele misstanden op te treden.

## **22. Meldingen**

- 22.1 Als tijdens de behandeling van het beroep naar het oordeel van de Voorzitter is gebleken dat het handelen of nalaten van een Financiële dienstverlener of een medewerker van de Financiële dienstverlener strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Financiële dienstverlener of deze medewerker gelden, doet de Voorzitter daarvan melding aan het college dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Financiële dienstverlener of medewerker is belast.
- 22.2 De Voorzitter kan ook in geval van een gebrek aan medewerking aan de goede behandeling van een zaak ook een melding doen bij het in college bedoeld in artikel 22.1.

## **23. Geheimhouding**

- 23.1 De Leden van de Commissie van Beroep, de Secretaris, de medewerkers van Kifid en de geraadpleegde deskundigen zullen stukken, verklaringen en andere gegevens van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
- 23.2 De Leden van de Commissie van Beroep, de Secretaris en de medewerkers van Kifid zijn ook na beëindiging van hun functie verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie van Beroep en van alle informatie en gegevens die hun in verband met de behandeling van een beroep zijn verstrekt. Dit geldt niet als de Voorzitter verzoekt hem over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 23.3 De geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op de gegevens die zijn vermeld in de gepubliceerde uitspraken van de Commissie van Beroep.

## **24. Verslaglegging**

- 24.1 De Commissie van Beroep brengt jaarlijks een openbaar verslag uit over de behandelde beroepen in dat jaar, haar bevindingen en haar ervaringen. Daarbij worden geen gegevens vermeld die tot individuele partijen te herleiden zijn, tenzij deze gegevens in gepubliceerde uitspraken zijn vermeld.
- 24.2 Kifid draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Commissie van Beroep.

## **25. Nawerking aansluiting**

- 25.1 Een beroep dat betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Financiële dienstverlener ten tijde van diens aansluiting wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit reglement bepaald.
- 25.2 Als een Financiële dienstverlener een uitgebrachte algemene verklaring van bindendheid intrekt, heeft deze intrekking geen werking voor beroepen tegen uitspraken over Klachten
- a. die ten tijde van de intrekking al bij de Geschillencommissie waren ingediend of
  - b. die bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen drie jaren na de intrekking van de bindendheid (door de Financiële dienstverlener) bij Kifid, wanneer deze Klachten betrekking hebben op overeenkomsten die voor de datum van de intrekking reeds waren afgesloten.

Toelichting: Artikel 25.2 voorkomt dat een Financiële dienstverlener zich eenvoudig aan de door haar aanvaarde bindendheid kan onttrekken als Kifid onwelgevallige uitspraken doet. De nawerking geldt voor klachten die betrekking hebben op overeenkomsten die voor de intrekking van de bindendheidsacceptatie al waren afgesloten. Bij overeenkomsten die later zijn afgesloten, kon Consument er immers niet op vertrouwen dat hij zijn klachten bindend door Kifid kon laten beslechten. De nawerkingstermijn is drie jaar. Dat is een compromis tussen de belangen van de Financiële dienstverlener, die op enig moment van de bindendheid af wil kunnen zijn, en die van de Consument. Bedacht moet overigens worden dat bij grote marktpartijen de bindendheid maar van beperkt belang is, omdat zij ook niet-bindende uitspraken plegen na te komen.

## **26. Adres**

- 26.1 Kennisgevingen uit hoofde van dit reglement, gericht aan een Financiële dienstverlener, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Financiële dienstverlener als opgenomen in het Register.
- 26.2 Kennisgevingen uit hoofde van dit reglement, gericht aan een Consument, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Consument of diens vertegenwoordiger als opgenomen in het klachtformulier, bedoeld in artikel 4.1 van het reglement Geschillencommissie, tenzij de Consument of diens vertegenwoordiger nadien, al dan niet in het beroepschrift of de schriftelijke reactie op het beroepschrift, een adreswijziging aan de Geschillencommissie heeft doorgegeven.

## 27. Wijziging reglement

Dit reglement is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter, worden gewijzigd.

## 28. Hardheidsclausule

De Voorzitter kan van de processuele bepalingen 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.

Toelichting: Deze bepaling kan bijvoorbeeld worden gebruikt om termijnen te verlengen waar deze in een individueel geval door de complexiteit van de zaak onredelijk kort zijn, of waar een partij wordt geconfronteerd met een groot aantal vergelijkbare zaken, zodat het niet goed mogelijk is de termijnen te halen.

## 29. Uitleg

De Voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit reglement waar nodig uit te leggen en aan te vullen. Tegen beslissingen van de Voorzitter met betrekking tot deze bevoegdheid staat geen bezwaar of beroep open.

## 30. Inwerkingtreding en overgangsbepaling

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2019 en is van toepassing op beroepen die vanaf die datum worden ingesteld. Op beroepen die zijn ingesteld voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement, blijft het reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening zoals dat voordien gold van toepassing, tenzij partijen instemmen met toepassing van dit reglement.

## Deel D – Begripsomschrijvingen

### 31. Begrippen

**Bestuur**

Het bestuur van Kifid.

**Commissie van Beroep**

De Commissie van Beroep financiële dienstverlening als bedoeld in de Statuten, dan wel de leden van de

Commissie van Beroep die zijn aangewezen om een beroep te behandelen.

## **Consument**

Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

- a. een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die leden, aandeelhouders of bestuurders van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars; beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.
- b. de deelnemer aan een pensioenregeling als bedoeld in artikel I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon op grond van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- c. de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering alsmede degene die als derde-benadeelde aan de wet een eigen recht op schadevergoeding ontleent tegen een verzekeraar. Hieronder valt niet de zogenoemde 'directe actie' van artikel 7:954 Burgerlijk Wetboek.
- d. de natuurlijke persoon met een Privacyklacht als bedoeld in artikel 60 van het reglement Geschillencommissie.

Toelichting: Geen Consument is onder meer de kredietnemer van een zakelijk krediet, ook niet als verhaal wordt gezocht op zijn privé-vermogen.

**Deskundig lid**

Een Lid van de Commissie van Beroep dat ruime ervaring heeft ten aanzien van de Financiële dienst waarop het beroep betrekking heeft.

**Financiële dienst**

a. een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.

b. een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.

c. een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Financiële dienstverlener en een Consument geldende overeenkomst(en) aan Kifid kan worden voorgelegd, of waarvoor een Financiële dienstverlener een Consument naar Kifid heeft verwezen.

**Financiële dienstverlener**

Een in het Register ingeschreven financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede een verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder.

**Geschillencommissie**

De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening als bedoeld in de Statuten.

**Kifid**

De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

**Klacht**

Elk blijk van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Financiële dienstverleners. Onder klacht wordt tevens verstaan: een Privacyklacht als bedoeld in artikel 60 van het reglement Geschillencommissie.

**Leden (Lid)**

De leden (een lid) van de Commissie van Beroep.



<b>Register</b>	Het door Kifid in stand gehouden openbaar register van aangesloten Financiële dienstverleners.
<b>Reglement</b>	Dit reglement.
<b>Reglement Geschillencommissie</b>	Het reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid), Bemiddeling en (bindend) advies.
<b>Schriftelijk</b>	Machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of goed leesbare elektronisch verzonden of aangeleverde tekst.
<b>Secretaris</b>	Een (behandelend) secretaris van Kifid.
<b>Statuten</b>	De statuten van Kifid.
<b>Toezichthouder</b>	De Autoriteit Financiële Markten, De Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank, overeenkomstig hun wettelijk opgedragen taken.
<b>Verweerder</b>	Degene die als wederpartij betrokken is geweest bij een beslissing van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening waartegen een beroep aanhangig is gemaakt.
<b>Verzoeker</b>	Degene die een beroep aanhangig maakt.
<b>Vicevoorzitter</b>	Een vicevoorzitter van de Commissie van Beroep.
<b>Voorzitter</b>	De voorzitter van de Commissie van Beroep.