

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0614

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 4 augustus 2023 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I en de consument II of samen de consumenten |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Hypotheekaanvraag zonder advies. Gelet op alle geleverde inspanningen is voorstelbaar dat bij de consumenten de verwachting is ontstaan dat de bank een hypothecaire geldlening aan hun had willen verstrekken. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet een (concrete) toezegging heeft gedaan op grond waarvan de consumenten er gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat zonder meer een (bindende) offerte voor een hypothecaire geldlening aan hun zou worden verstrekt. De via de hypotheekregisseur van de bank verzamelde stukken moesten uiteindelijk door de acceptatie-afdeling worden beoordeeld en de bank heeft wat dat betreft geen toezeggingen gedaan. De bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade. Vorderingen worden afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en de na de hoorzitting, op verzoek van de commissie, overgelegde aanvullende reacties.
- I.2 Voorafgaand aan het verweerschrift van de bank heeft, met instemming van partijen, op 28 november 2022 een bemiddelzitting plaatsgevonden bij Kifid. Deze bemiddelzitting heeft echter niet tot een oplossing geleid waarna de klachtprocedure is voortgezet.
- I.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2023. Op de hoorzitting was de consument I aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. E. Jagt, advocaat, mevrouw mr. Cervera Garcia, advocaat, en de heer mr. [naam 3], legal counsel bij de bank.

1.4 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben in 2015 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Van Lanschot Bank (hierna aangeduid als: VLB) met een rentevast periode van 10 jaar.
- 2.2 In februari 2022 heeft de consument I zich tot de bank gewend voor het mogelijk willen oversluiten van de hypothecaire geldlening naar de bank. Op 16 februari 2022 heeft er een oriëntatiegesprek met de hypotheekregisseur van de bank plaatsgevonden. Daarbij is besproken dat de hypotheekaanvraag in het geval van de consumenten zich leent voor execution only, dat wil zeggen zonder advies van de bank. Hierna is het aanvraagtraject in gang gezet.
- 2.3 Op 16 februari 2022 heeft de bank een hypotheeklastenberekening toegestuurd en op 17 februari 2022 een renteaanbod met daarbij het verzoek aan de consument I om op zijn account bij de bank in te loggen en de daar gevraagde stukken aan te leveren.
- 2.4 Per e-mail van 10 maart 2022 heeft de bank gevraagd of de consumenten al een keuze hadden gemaakt. De consument I heeft op 11 maart 2022 gereageerd. Vervolgens heeft een telefoongesprek tussen de consument I en de bank plaatsgevonden.
- 2.5 Op 21 maart 2022 hebben de consumenten het renteaanbod ondertekend en samen met verschillende documenten aan de bank toegestuurd, en daarbij gevraagd: *“of hiermee de offerte aanvraag formeel in gang kan worden gezet”*; en met de mededeling: *“Voor de afwikkeling met de andere bank is het van belang dat wij de aanbieding op korte termijn kunnen ontvangen.”*
- 2.6 Per e-mail van 23 maart 2022 heeft de bank de consument I verzocht om bepaalde stukken in een ander formaat (als PDF of jpeg) op te sturen en het volgende gevraagd: *“Wat betreft de schuldrestopgave, kunt u misschien een print screen sturen met daarop het uitstaande hypotheekbedrag en uw naam? Dat zal voor nu voldoende zijn, uiteindelijk zal een aflosnota opgevraagd moeten worden.*
- 2.7 Op 24 maart 2022 heeft de consument I bevestigd bepaalde stukken nogmaals (in een ander formaat) te hebben opgestuurd en daarnaast de bank het volgende bericht: *“Ten aanzien van de openstaande bedragen heb ik de bedragen tot twee cijfers achter de komma verstrekt. Weet niet hoe ik dit nog beter kan doen. Ik vind het erg jammer dat er nu dagen verloren gaan aan formaliteiten terwijl ik heb aangegeven dat er haast geboden is vanwege het aanbod dat ik van de bestaande bank heb gehad.*

Als u voorziet dat het [de bank] niet lukt om op korte termijn duidelijkheid te vertrekken dan kunnen we de gezamenlijke moeite beter achter wegen laten omdat het dan te lang gaat duren. Ik hoor graag.”

- 2.8 Bij e-mail van 25 maart 2022 heeft de bank (onder andere) het volgende bericht:
“De acceptant geeft aan dat de tantième niet meegenomen kan worden omdat deze nog niet 3 jaar is uitgekeerd. Bij hypotheken zonder advies kunnen wij hier geen uitzondering in maken. Helaas is zonder de tantième de gevraagde financiering niet mogelijk. Wat eventueel een optie zou zijn is u door te verwijzen naar een adviseur die hier een exceptie voor kan schrijven.”
- 2.9 In reactie van 25 maart 2022 heeft de consument I bericht: *“Als het met een adviseur binnen een week kan worden bevestigd dan zou ik dat graag willen doen.”*
- 2.10 Na een herinneringsemail van de consument I heeft de bank op 30 maart 2022 bericht:
“Bedankt voor u e-mail. Ik heb een bericht ontvangen van de adviseur met helaas slecht nieuws. Ook zij mogen de tantième niet mee nemen wanneer het niet 3 jaar uitgekeerd is. De andere financieringen drukken op de leencapaciteit waardoor de gevraagde financiering nu niet passend is. Misschien is hier iets van te beëindigen? We kunnen ook nog kijken wat er mogelijk is wanneer het inkomen van u partner mee genomen wordt.”
- 2.11 Bij e-mail van 1 april 2022 heeft de consument I de loonstrook van de consument II opgestuurd en gevraagd:
“Kun je mij laten weten of de gezamenlijke inkomsten voldoende zijn voor de gevraagde financiering? (Ga er daarbij vanuit dat wij geen andere leningen hebben en dat wij de financieringsruimte die er beschikbaar is op twee rekeningen op nul kunnen zetten).”
- 2.12 In reactie heeft de bank op 1 april 2022 het volgende bericht:
“Bedankt voor het sturen van de loonstrook. Ik heb even voor jullie gekeken. Het is niet passend wanneer er geen energielabel is. Als jullie deze laten registreren en hier een B of A label uit komt is het weer wel passend omdat dit wat scheelt in de rente.”
- 2.13 Bij e-mail van 11 mei 2022 heeft de (acceptant van de) bank aanvullende vragen gesteld en bepaalde stukken opgevraagd. De consument I heeft op 12 mei 2022 gereageerd.
- 2.14 Na een rappel van de consument I op 23 en 29 mei 2022 heeft de bank bij e-mail van 30 mei 2022 als volgt gereageerd:
“Ik heb nogmaals contact gehad met de acceptant, ze vragen echt de informatie die ik bij je heb opgevraagd over de renteaftrek. Dit wordt verwerkt in de offerte namelijk.”
- 2.15 Op 2 juni 2022 heeft de hypotheekregisseur van de bank het dossier van de consumenten opnieuw ter beoordeling naar de acceptatie-afdeling gestuurd en op 29 juni 2022 aan de consumenten het volgende bericht:
“Helaas krijg ik geen bindende offerte van de acceptatieafdeling.”

Omdat het dossier erg lang gelopen heeft is de termijn uit het rente aanbod verstreken (zie bijlage), dit was ook al het geval op 2 juni. Ik heb geprobeerd dit voor je terug de draaien maar krijg dit helaas niet voor elkaar. Toch heb ik besloten om het dossier toen nog in te dienen om te kijken wat er mogelijk was. Helaas zonder succes, het dossier is niet meer te openen.”

- 2.16 In reactie heeft de consument I op 29 juni 2022 bericht dat zij niet akkoord gaat met een aanpassing van het voorstel omdat dat zal leiden tot een financieel nadeel. Daarbij heeft hij verzocht een offerte te willen ontvangen op basis van het eerdere gedane renteaanbod van de bank.
- 2.17 Vervolgens is een geschil ontstaan wat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.18 De consumenten klagen erover dat de bank hun hypotheekaanvraag niet voortvarend heeft behandeld waardoor het gedane, en het door hun geaccepteerde, renteaanbod is verlopen. Volgens de consumenten heeft de bank toezeggingen gedaan dan wel het vertrouwen gewekt dat de hypotheekaanvraag geaccepteerd zou worden. Dat was zelfs de reden om niet in te gaan op een offerte die bij VLB was opgevraagd voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening (tegen een lagere rente). Als de bank direct had gemeld dat zij geen (bindende) offerte zou (kunnen) uitbrengen, waren de consumenten ingegaan op de offerte van VLB. In die offerte bestond de rente uit 1,5% over het aflossingsvrije deel en 1,3% over het annuïtaire deel. Nadat de bank op 29 juni 2022 definitief heeft laten weten geen offerte uit te zullen brengen, was de marktrente inmiddels opgelopen tot boven de 3%. Het renteaanbod van de bank betrof 1,35% voor het aflossingsvrije deel en 1,24% voor het annuïtaire deel. Op basis van het verschil in rentetarieven hebben de consumenten een (bruto) schade berekend van € 503.970,-.
- 2.19 Omdat het vaststellen van de concrete schade en het contant maken daarvan tot een complexe discussie kan leiden vanwege de verschillende mogelijke variabelen, stellen de consumenten voor dat de bank hun een hypothecaire geldlening verstrekt op basis van een rente van 1,90% voor een looptijd van 10 jaar. Deze rente betreft het gemiddelde van het door de bank gedane renteaanbod van 1,29% en de kapitaalmarktrente van 2,5% op het moment dat de onderhavige klacht is ontstaan, waarbij beide partijen circa 0,6% water bij de wijn doen. De consumenten achten de bank gehouden om deze overeenkomst zo spoedig mogelijk in te laten gaan.
- 2.20 Over het (aanvraag)proces en het contact met de bank hebben de consumenten, kort samengevat, het volgende aangevoerd. Tijdens het eerste oriëntatiegesprek zou de betreffende adviseur hebben laten zien dat er meer dan voldoende leencapaciteit zou zijn voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening.

De consumenten werden geadviseerd om een gesprek in te plannen met een hypotheekregisseur voor een hypotheekoverdracht zonder advies. Deze afspraak was op 16 februari 2022 waarna de consumenten het renteaanbod ontvingen. Daarna ontstonden bij de bank vragen over het salaris van de consument I omdat de bank de 'tantième', die de consument van zijn werkgever ontvangt, bij de berekening van de leencapaciteit niet kon meenemen omdat deze nog geen 3 jaar was uitgekeerd. Volgens de consument I betreft het echter een vast en gegarandeerd bedrag en in feite dus gewoon salaris. De bank zou vervolgens hebben aangegeven dat de hypotheek wel mogelijk was als het salaris van de consument II zou worden meegenomen. Door veranderingen in de aanvraag heeft de bank om aanvullende informatie gevraagd, welke informatie de consumenten hebben aangeleverd. Hoewel zij daarna hebben gevraagd, was het volgens de bank ook op dat moment niet nodig om de aanvraag om te zetten naar een aanvraag met advies omdat het er prima uitzag. Op 28 april 2022 heeft de bank bevestigd dat alle informatie ontvangen was en een dag later zijn de aflosgegevens van VLB ontvangen en doorgestuurd naar de bank. Op 11 mei 2022 komt de bank echter met aanvullende vragen. Vragen vanwege een verlopen werkgeversverklaring en recente loonstroken die feitelijk geen nieuwe informatie geven maar wel voor vertraging zorgden. Op 30 mei 2022 wordt nog een aanvullende vraag gesteld welke de consumenten op 2 juni 2022 hebben beantwoord. Vier weken later, op 29 juni 2022, krijgen de consumenten het bericht dat de bank geen bindende offerte zal uitbrengen omdat de termijn uit het renteaanbod is verstreken. De bank heeft zich vervolgens pas na het indienen van klacht bij Kifid op het standpunt gesteld dat er überhaupt nooit een offerte zou zijn uitgebracht gegeven de financiële positie van de consumenten. Dit is tijdens het gehele proces niet (eerder) verteld. Door het niet tijdig melden dat geen offerte kon worden verstrekt, heeft de bank duidelijk niet aan haar zorgplicht voldaan. Als de bank in de eerste fase al zou hebben aangegeven dat het mogelijk niet zeker was dat een (bindende) offerte zou worden verstrekt dan hadden de consumenten gekozen voor de zekerheid van de offerte van VLB en daar een nieuwe rente met een rentevaste periode van 10 jaar hebben afgesloten. Voor de consumenten was belangrijk dat de bank steeds heeft aangegeven dat de aanvraag er goed uitzag. Daarmee heeft de bank het vertrouwen gewekt dat zij de hypothecaire geldlening naar de bank konden oversluiten en het was de reden om niet in te gaan op de offerte van VLB.

- 2.21 De consumenten hebben ook geklaagd over de klachtprocedure bij de bank. De bank heeft niet (binnen de gestelde termijn) inhoudelijk gereageerd. Na het indienen van de klacht bij Kifid, is de bank voorts gekomen met een (coulance halve) afkoopsom om een schikking te treffen. Volgens de consumenten heeft de bank daarmee erkend dat zij in haar dienstverlening is tekort geschoten en de consumenten financieel nadeel heeft toegebracht. De consumenten zijn echter niet op het voorstel ingegaan omdat zij op zoek waren naar een gunstige verlening van hun hypothecaire geldlening voor een (nieuwe) periode van 10 jaar. Wat in dit geval ook hun vordering is (zie 2.19).

Het verweer

2.22 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank tekort is geschoten in haar (zorg)verplichtingen tegenover de consumenten bij hun aanvraag voor een hypothecaire geldlening. Het betrof het (willen) oversluiten van een hypothecaire geldlening die de consumenten bij VLB in 2015 hebben afgesloten.

Het renteaanbod

3.2 Vast staat dat de bank een renteaanbod heeft gedaan wat de consumenten hebben ondertekend (zie 2.5). In het renteaanbod stond welke stukken moesten worden aangeleverd en daarin was – door middel van een ‘let op’ – aangegeven dat de bank, indien nodig, naast de genoemde stukken nog aanvullende documenten kon opvragen. Verder volgt daaruit dat de bank na ontvangst van het getekende renteaanbod en de gevraagde documenten, de aanvraag voor de hypothecaire geldlening beoordeelt en een offerte verstrekt indien haar beoordeling positief is. De in het renteaanbod genoemde termijn (van 3 maart 2022) was bij het indienen (op 21 maart 2022) al wel verlopen, maar de bank heeft erkend dat zij dat op dat moment niet heeft opgemerkt en de hypotheekaanvraag verder heeft behandeld als ware het renteaanbod wel tijdig getekend en ingediend.

3.3 Het is verder duidelijk dat de bank na ontvangst van het ondertekende renteaanbod binnen enkele dagen heeft aangegeven dat de tantième, die de consument I jaarlijks van zijn werkgever ontvangt, niet meegenomen kon worden bij het bepalen van het inkomen waardoor de hypotheekaanvraag niet passend was (zie 2.10). Vanaf 30 maart 2022 is vervolgens gekeken naar andere mogelijkheden om de hypotheekaanvraag mogelijk te maken. De bank heeft meerdere malen verschillende stukken bij de consumenten opgevraagd.

Geen concrete toezeggingen gedaan

3.4 Gelet op alle geleverde inspanningen is voorstelbaar dat bij de consumenten de verwachting is ontstaan dat de bank een hypothecaire geldlening aan hun had willen verstrekken. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet een (concrete) toezegging heeft gedaan op grond waarvan de consumenten er gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat zonder meer een (bindende) offerte voor een hypothecaire geldlening aan hun zou worden verstrekt.

Gelet op de door de bank gestelde vragen had het de consumenten duidelijk kunnen zijn dat nog geen zekerheid geboden was na het indienen van de (eerste) stukken, het ondertekende renteaanbod met verschillende stukken en de terugkoppeling van de bank daarop.

- 3.5 De bank heeft aangevoerd dat het haar ook zeer heeft betreurd dat er omtrent de haalbaarheid van het oversluiten van de hypotheek een onjuist beeld is ontstaan en zij pas laat aan de consumenten heeft medegedeeld dat geen gebruik meer kon worden gemaakt van het renteaanbod omdat deze inmiddels was verlopen. Om die reden heeft de bank, zoals zij heeft toegelicht, de consumenten in eerste instantie een aanbod gedaan om de kwestie tussen hen in der minne te schikken nadat zij bij Kifid een klacht hadden ingediend. Pas daarna is het volgens de bank duidelijk geworden dat het oversluiten van de hypotheecaire geldlening naar de bank helemaal niet mogelijk was geweest, ook niet als de benodigde documenten wel vóór het verstrijken van de vervalttermijn van het renteaanbod door de consumenten waren aangeleverd. Volgens de bank ontbreekt daardoor ook een (eventueel) causaal verband met de gestelde schade omdat de hypotheekaanvraag niet paste binnen haar verstrekingsbeleid en dus nooit zou zijn verstrekt. Dat dit gegeven niet eerder in het proces aan het licht is gekomen, is volgens de bank het gevolg van het feit dat de consumenten nimmer een compleet en bruikbaar overzicht van de start- en einddatum van hun hypotheecaire geldlening bij VLB aan de bank hebben gestuurd, terwijl daar wel meermaals om was gevraagd. De hypotheekaanvraag was volgens de bank gebaseerd op een looptijd van 30 jaar, terwijl dit achteraf gezien maximaal 22 of 23 jaar had moeten zijn. Een korte looptijd leidt tot een hogere maandlast welke in dit geval volgens de bank niet zou hebben gepast binnen haar verstrekingsnormen. Hoewel het de bank duidelijk was dat het ging om het oversluiten van een lopende hypotheek is niet gesteld of gebleken dat de consumenten alle benodigde informatie over hun lopende hypotheek tijdig bij de bank hebben ingediend. Zo is bij e-mail van 30 mei 2022 nog gevraagd om informatie over de renteaftrek (van de lopende hypotheek) omdat dit nodig was voor de aanvraag van een offerte (zie 2.14). De aanvraag is op 29 juni 2022 afgewezen wegens het verstrijken van de termijn uit het renteaanbod. Hoewel de bank daarmee op dat moment geen inhoudelijke toetsing van de aanvraag heeft gedaan, heeft de bank in de onderhavige procedure naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat het ook om inhoudelijke redenen op basis van haar verstrekingsbeleid niet mogelijk was geweest om de gewenste hypotheecaire geldlening bij de bank af te sluiten.

Geen sprake van een adviesovereenkomst

- 3.6 Tussen de bank en de consumenten is geen (hypotheek)adviesovereenkomst tot stand gekomen. Volgens de consumenten is daarover wel gesproken maar is gezegd dat dat niet nodig was omdat de aanvraag er verder goed uitzag. Volgens de bank is een dienstverleningsovereenkomst getekend waarin (expliciet) is vastgelegd dat het ging om een hypotheekaanvraag zonder advies.

Een daadwerkelijk door de consumenten ondertekende versie van deze overeenkomst heeft de bank echter niet (meer) kunnen overleggen. De consumenten hebben aangegeven ook niet over een dergelijke overeenkomst te beschikken, maar dat het ook niet relevant is omdat zij steeds zijn uitgegaan van de gegeven informatie en positieve calculaties van de hypotheekregisseur van de bank. Vast staat evenwel dat geen sprake is geweest van een (advies)overeenkomst op grond waarvan de bank de (financiële) situatie van de consumenten zou inventariseren en een (best passend) advies zou geven voor wat betreft de verschillende alternatieven en mogelijkheden van een hypothecaire geldlening. De consumenten hebben een hypotheekaanvraag gedaan zonder advies en de door de bank gevraagde stukken aangeleverd op grond waarvan de bank zou gaan beoordelen of het verstrekken van een hypothecaire geldlening aan hun mogelijk was.

- 3.7 De bank heeft binnen een redelijke termijn de consumenten duidelijk gemaakt dat de tantième van de consument I niet als inkomen kon worden meegenomen. Daarna zijn andere mogelijkheden onderzocht. Daarbij zijn door de hypotheekregisseur van de bank berekeningen gemaakt en aanvullende stukken opgevraagd. Uit de gevoerde (e-mail)correspondentie blijkt bijvoorbeeld dat op 1 april 2022 gesproken is over een energielabel waardoor mogelijk nog wat ruimte kon ontstaan in verband met de duurzaamheidskorting (lagere rente). Dat de hypotheekregisseur heeft gekeken naar verschillende mogelijkheden zodat de aanvraag mogelijk passend zou kunnen worden gemaakt, maakt echter niet dat hij daarmee advies heeft gegeven of toezeggingen heeft gedaan. Alle stukken zouden steeds worden gestuurd naar de acceptant die uiteindelijk de beoordeling zou doen of een (bindende) offerte kon worden verstrekt. Dat de consumenten het voorstel van de VLB hebben afslagen, omdat zij op enig moment dachten dat hun hypothecaire geldlening naar de bank kon worden overgesloten, komt gelet op het voorgaande daarom voor hun eigen rekening en risico.
- 3.8 De commissie is wel van oordeel dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank in haar interne klachtprocedure niet inhoudelijk heeft gereageerd op de klacht van de consumenten en bovendien pas tijdens de klachtprocedure bij Kifid onderzocht en heeft toegelicht waarom de aangevraagde hypothecaire geldlening überhaupt niet verleend had kunnen worden. Het maakt de bank echter niet aansprakelijk voor de door de consumenten gestelde schade. Ondanks dat veelvuldig is gecorrespondeerd en verschillende mogelijkheden zijn onderzocht om de gewenste hypothecaire geldlening aan de consumenten te verstrekken, is niet gebleken of vast komen te staan dat de bank al vóór 20 mei 2022, de datum waarop het renteaanbod verviel, voldoende informatie of een compleet beeld had op basis waarvan het duidelijk was dat de bank een hypothecaire geldlening aan de consumenten zou gaan (kunnen) verstrekken. De consumenten hadden daar geen zekerheid over omdat de stukken uiteindelijk beoordeeld moesten worden door de acceptatie-afdeling en de bank wat dat betreft geen toezeggingen heeft gedaan.

Wat is de conclusie?

- 3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade. De vorderingen van de consumenten moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl