

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0338

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: de consument) en zijn partner, verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor een geschil met een bouwbedrijf. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak aan externe advocaten overgedragen. De consumenten klagen over (de wijze waarop) de externe advocaten (hun belangen hebben behartigd). Daarnaast klagen de consumenten over het staken van de rechtsbijstand. Naar het oordeel van de commissie mocht de uitvoerder de rechtshulp die betrekking heeft op het vorderen van de kosten voor de herindeling van de woning, het bedrag van € 4.466,64, staken. Wel moet de uitvoerder de consumenten de geschillenregeling aanbieden voor de vorderingen tot herstel van gebreken aan de cv-verdeler en het raam. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de uitvoerder; 5) de na de zitting toegezonden aanvullende stukken van de uitvoerder; 6) de reactie van de consumenten daarop en 7) de laatste reactie van de uitvoerder. De consumenten hebben geen laatste reactie ingediend.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder was aanwezig de heer [naam 2], juridisch adviseur. Tijdens de hoorzitting heeft de uitvoerder nog een pleitnota overgelegd.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben een aannemingsovereenkomst gesloten met een bouwbedrijf voor de bouw van hun woning. Op 24 januari 2018 hebben de consumenten een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met het bouwbedrijf over het meerwerk aan onder meer de cv-installatie. De consumenten hadden met het bouwbedrijf afgesproken dat de cv-verdeler op de begane grond zou worden geplaatst maar bij de oplevering van de woning bleek dat de cv-verdeler in een slaapkamer op de eerste verdieping was geplaatst. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de behandeling van de zaak op 8 februari 2018 uitbesteed aan een advocaat (hierna: advocaat 1).
- 2.2 Op verzoek van advocaat 1 is een bouwkundig bureau ingeschakeld. Op 13 september 2018 heeft dat bureau in de woning van de consumenten onderzoek gedaan naar de gebreken aan de cv-installatie.
- 2.3 Op 27 september 2018 heeft het bouwkundig bureau een rapport uitgebracht. Het bouwkundig bureau is van mening dat de plaats van de cv-verdeler op de eerste verdieping voor de vrije indeelbaarheid van de ruimte (als bij oplevering aan de orde, inmiddels is door de consumenten een herindelings doorgevoerd) de meest logische plaats is. Volgens het bouwkundig bureau zijn technisch gezien meerdere plaatsen mogelijk echter kleven daar om verschillende technische redenen meer nadelen aan dan de plaats op de eerste verdieping. Wel is het bouwkundig bureau van mening dat de hoofdaanvoer- en hoofdretourleiding, vanwege een onjuiste uitvoering, dienen te worden omgelegd. De kosten hiervoor worden geraamd op € 1.600,- waarbij geen rekening is gehouden met het opnieuw aansluiten van de door de consumenten zelf aangebrachte aanpassingen.
- 2.4 De consument heeft de uitvoerder op 14 december 2018 laten weten dat hij niet tevreden is over de dienstverlening van advocaat 1. Hierna heeft de uitvoerder het advocatenkantoor van advocaat 1 gevraagd om te reageren op de klacht van de consument.
- 2.5 Na ontvangst van een reactie van het advocatenkantoor van advocaat 1, heeft de uitvoerder de klacht van de consument in zijn e-mail van 25 januari 2019 gegrond verklaard vanwege tijdsverlies en de vertrouwensbreuk. Hierna is een andere advocaat (hierna: advocaat 2) ingeschakeld voor de verdere de behandeling van de zaak.
- 2.6 Advocaat 2 heeft de behandeling van de zaak in maart 2022 gestaakt waarna de behandeling van het dossier is overgedragen aan zijn kantoorgenoot (hierna: advocaat 3).

2.7 Advocaat 3 heeft het bouwbedrijf op 23 juni 2022 aangeschreven en gesommeerd om een tweetal gebreken, het gebrek aan de gerealiseerde aansluiting van de cv-ketel en het raam met speling, te herstellen. Daarnaast heeft advocaat 3 het bouwbedrijf verzocht om de door de consument betaalde herstelwerkzaamheden te vergoeden.

2.8 In de e-mail van het bouwbedrijf aan advocaat 3 van 12 juli 2022 staat voor zover relevant:

"(...)

Excuses dat ik niet gereageerd heb op het raamkozijn, de garantie termijn op het hang- en sluitwerk van een woning bedraagt 12 maanden vanaf oplevering.

Deze termijn is ruimschoots verstreken, vandaar dat wij deze schade dan ook afwijzen.

Tot slot zijn wij van mening dat alleen de volgende werkzaamheden door ons uitgevoerd dienen te worden:

De hoofdaanvoer- en hoofdretourleiding vanaf cv-toestel naar verdeler op begane grond en 1ste verdieping opnieuw voeden.

Overige werkzaamheden (speling raamkozijn) en schadeclaims wijzen wij hierbij dan ook af.

De werkzaamheden aan het cv-systeem zullen ingepland worden, nadat uw client een brief heeft ondertekend tegen finale kwijting.

"..."

Advocaat 3 heeft deze e-mail dezelfde dag doorgestuurd naar de consument en hem daarbij geschreven:

"(...)

[Naam bouwbedrijf] is niet gelegen het raam af te stellen. De schadeclaim wordt afgewezen.

Helaas kan ik er niet meer van u maken. Zoals gegeven hebben we geen juridische basis om betaling van de door uw betaalde gelden af te dwingen. Ik zie geen redelijke kans van slagen om dit eventueel bij de rechter af te dwingen. Mocht u een procedure willen starten, dan zal ik u daarbij niet bijstaan. Indien u zich hierin niet kan vinden, raad ik u aan om contact op te nemen met Achmea. Hetzelfde lot deelt de eventuele vordering op mr. [naam van advocaat 1] vanwege een mogelijke beroepsfout.

"..."

2.9 De consument kon zich niet vinden in het standpunt van advocaat 3 en heeft zich tot de uitvoerder gewend. Hierna is de geschillenregeling toegepast.

- 2.10 In het kader van de geschillenregeling is het meningsverschil tussen de consument en de uitvoerder voorgelegd aan een advocaat, die als bindend adviseur (hierna: de scheidsrechter) is opgetreden. In de brief van de scheidsrechter aan de uitvoerder van 4 november 2022 staat voor zover relevant:

(...)

Mij is gevraagd een rechtsvraag te beantwoorden in het kader van de geschillenregeling

die in deze zaak van toepassing is. De rechtsvraag luidt: is er op basis van het huidige dossier een juridische basis om de door verzekerde betaalde bedragen, eventueel via een gerechtelijke procedure, af te dwingen?

De feiten en omstandigheden

Verzekerde heeft zelf herstelwerkzaamheden uitgevoerd om de cv-verdeler, die niet op de tekening stond, in een afgesloten ruimte te realiseren. De door verzekerde te dien aanzien gemaakte kosten bedroegen in totaal € 4.466,64. De vraag is nu of verzekerde aanspraak kan maken op teruggave van deze kosten.

Mr.[naam advocaat 3] heeft op een eerder moment geoordeeld dat voor de betaling van voornoemd bedrag geen wettelijke grondslag bestaat en dat derhalve geen redelijke kans bestaat om die teruggave in een rechterlijke procedure af te dwingen.

Ik ben het met die zienswijze eens.

(...)"

- 2.11 Hierna heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder en op 10 januari 2023 heeft de uitvoerder per brief een reactie op de klacht gegeven. Hierna hebben de consumenten de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.12 De consumenten zijn ontevreden over de wijze waarop advocaat 1 hun belangen heeft behartigd en vinden het onterecht dat de uitvoerder de rechtshulp heeft gestaakt. Naar de commissie begrijpt vorderen de consumenten dat de rechtshulp in de zaak tegen het bouwbedrijf wordt hervat en dat de uitvoerder een bedrag van €4.466,64 aan hen betaalt. Dit bedrag bestaat uit kosten die zij moesten maken voor de herindeling van hun woning. Deze herindeling hebben de consumenten noodgedwongen moeten doorvoeren omdat het bouwbedrijf de cv-verdeler, zonder de consumenten daarover te raadplegen en zonder dat dit op een bouwtekening staat vermeld, in een slaapkamer heeft gerealiseerd. Ter onderbouwing van hun vorderingen voeren de consumenten het volgende aan.
- 2.13 Advocaat 1 heeft nagelaten het bouwbedrijf in gebreke te stellen en door deze fout wordt de schade van de consumenten niet vergoed. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak uitbesteed aan externe advocaten en de consumenten mogen niet de dupe worden van een dergelijke constructie.

Daarnaast is het niet aan de uitvoerder maar aan de rechter om te oordelen of het bouwbedrijf fouten heeft gemaakt en of een vordering kan worden toegewezen.

- 2.14 Weliswaar heeft het bouwbedrijf in zijn e-mail van 12 juli 2022 aangeboden om herstelwerkzaamheden te verrichten aan de hoofdaanvoer- en hoofdretourleidingen maar de consumenten moesten hem daarvoor finale kwijting verlenen. De consumenten zijn hier niet mee akkoord gegaan omdat de overige punten daarmee niet zijn opgelost. De focus lag op enig moment alleen op de hoofdzaak, de cv-verdeler, waardoor andere punten geen aandacht meer kregen. Volgens de consumenten heeft de uitvoerder advocaat 3 opdracht gegeven om de rechtshulp te staken terwijl er nog openstaande punten waren.
- 2.15 Toen de consumenten hun klacht in november 2022 bij de uitvoerder hadden ingediend, is er uitgebreid met een klachtbehandelaar gesproken over de klacht. Opeens uit het niets kregen de consumenten het bericht dat de klachtbehandelaar ziek was en werd er een andere klachtbehandelaar ingezet. Er werd niet gewacht totdat de betreffende klachtbehandelaar hersteld was. De consumenten hebben ernstige bedenkingen hierover en hebben de indruk dat de zaak is "voorgekookt". Daarnaast vinden de consumenten dat de uitvoerder bij hun eerdere klacht niet de issues van die klacht heeft aangekaart bij advocaat 1.

Het verweer

- 2.16 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Hij voert aan dat hij overeenkomstig de voorwaarden heeft gehandeld en heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de voorwaarden. De uitvoerder betwist aansprakelijk te zijn voor de door de consumenten gestelde schade of anderszins gehouden te zijn de vermeende schade van de consumenten te vergoeden. De rechtshulp is verleend door externe advocaten die zelf de volle verantwoordelijkheid dragen voor de zaak. Vanwege de vertrouwensrelatie tussen advocaat en cliënt ontvangt de uitvoerder geen afschriften van correspondentie van de advocaat met de client. De uitvoerder heeft dan ook geen invloed op de behandeling van de zaak gehad. De uitvoerder is dan ook niet verantwoordelijk voor eventuele fouten van de advocaat.
- 2.17 Er is geen sprake van een aan de uitvoerder toerekenbare tekortkoming die tot aansprakelijkheid van de uitvoerder leidt. Zelfs als in deze procedure wordt geoordeeld dat de uitvoerder een verwijtbare fout zou hebben gemaakt dan kan de vordering van de consumenten nog steeds niet worden toegewezen vanwege het ontbreken van causaal verband tussen de vermeende fout en de gevorderde schade. Voor de uitvoerder blijkt nergens uit dat de consumenten in rechte met succes schadevergoeding hadden kunnen vorderen als advocaat 1 het bouwbedrijf een ingebrekestelling of een omzettingsverklaring had gestuurd. Volgens de uitvoerder zien de gevorderde kosten op heel andere werkzaamheden dan de herstelwerkzaamheden die het bouwkundig bureau in het onderzoeksrapport noemt.

De kosten van die werkzaamheden heeft het bouwkundig bureau geraamd op een bedrag van € 1.600,- terwijl de consumenten een veel hoger bedrag vorderen.

- 2.18 Na de mondelinge behandeling heeft de commissie de uitvoerder verzocht om te reageren op de openstaande punten. Het gaat daarbij om de punten die advocaat 3 niet verder heeft behandeld. Uit het klachtdossier blijkt dat het gaat om de gebreken aan de cv-verdeler en het raam. Onder verwijzing naar de e-mail van het bouwbedrijf aan advocaat 3 van 12 juli 2022 voert de uitvoerder aan dat de consumenten de vrijwaringsverklaring kunnen ondertekenen en naar advocaat 3 kunnen sturen zodat er contact kan worden opgenomen met het bouwbedrijf voor herstel van de leidingen zoals in de e-mail van 12 juli 2022 is toegezegd. Verder voert de uitvoerder aan dat de consumenten het geschilpunt over het raam te laat hebben aangebracht waardoor de commissie dit geschilpunt niet kan behandelen. Volgens de uitvoerder hebben de consumenten in de klachtprocedure bij Kifid alleen geklaagd over de (schadevergoeding die betrekking heeft op de) cv-verdeler. Uit de ingediende klacht blijkt niets van de restpunten die hersteld moesten worden.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consumenten zijn ontevreden over de wijze waarop advocaat 1 hun belangen heeft behartigd en vinden dat de uitvoerder daarvoor (mede)verantwoordelijk is. Daarnaast vinden de consumenten het onterecht dat de uitvoerder de rechtshulp heeft gestaakt.

Behandelbaarheid

- 3.2 De uitvoerder heeft aangevoerd dat het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het raam te laat is ingediend waardoor de commissie dit klachtonderdeel niet kan behandelen. Uit het klachtdossier blijkt dat de consumenten al voor het indienen van hun klacht bij Kifid over dit klachtonderdeel hebben geklaagd bij de uitvoerder. Daarnaast valt uit zowel het klachtformulier als uit de repliek op te maken dat de consumenten ook willen dat de rechtshulp ten aanzien van de openstaande punten, waaronder wordt verstaan de gebreken aan de cv-verdeler en de gebreken aan het raam, wordt hervat. Dit verweer slaagt dan ook niet.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaten

- 3.3 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak overgedragen aan externe advocaten. Het uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde externe advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.¹

¹ Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6 en GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten.

- 3.4 Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de uitvoerder in december 2018 bekend is geworden met de klacht van de consumenten over de kwaliteit van het werk van advocaat 1. De uitvoerder heeft na ontvangst van de klacht het advocatenkantoor van advocaat 1 gevraagd om daarop te reageren. Na ontvangst van die reactie heeft de uitvoerder de klacht van de consumenten gegrond verklaard en begin februari 2019 heeft de uitvoerder een andere advocaat, advocaat 2, ingeschakeld voor de behandeling van de zaak. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder binnen afzienbare tijd overgegaan tot actie. Bovendien is uit het opdrachtformulier van de uitvoerder af te leiden dat de uitvoerder advocaat 1 al bij de verstrekking van de opdracht heeft gewezen op een ingebrekestelling. Tegen deze achtergrond en hetgeen in 3.3 is overwogen, kan de commissie de consumenten niet volgen in hun standpunt dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor het handelen van advocaat 1. Gelet op hetgeen in 3.3 is overwogen, is de uitvoerder ook niet verantwoordelijk voor het handelen van de andere advocaten.

De uitvoerder mag de rechtshulp die ziet op de vordering van € 4.466,64 staken

- 3.5 De consumenten klagen verder over het staken van de rechtshulp door advocaat 3. De consumenten en advocaat 3 hadden een meningsverschil over de haalbaarheid van de vordering en in dit kader is de geschillenregeling uit de verzekeringsvoorwaarden toegepast. De scheidsrechter, die in het kader van de geschillenregeling is ingeschakeld, heeft op 4 november 2022 een second opinion (hierna: de second opinion) uitgebracht. In de second opinion heeft de scheidsrechter geoordeeld dat er geen wettelijke basis is om betaling van het bedrag van € 4.466,64 in rechte af te dwingen. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument verklaard dat dit bedrag ziet op kosten voor de herindeling van hun woning die zij al voor het onderzoek van het bouwkundig bureau hadden laten uitvoeren.
- 3.6 De commissie overweegt dat de geschillenregeling is bedoeld voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de juridische aanpak of met het haalbaarheidsoordeel. In dit geval hebben partijen de geschillenregeling toegepast en de scheidsrechter om een second opinion (bindend advies) gevraagd. Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de consumenten in de interne klachtprocedure bij de uitvoerder hun twijfels hebben geuit over de vraag of het volledige dossier aan de scheidsrechter is verstrekt en dat de uitvoerder dit heeft nagevraagd bij advocaat 3. In zijn e-mail van 6 december 2022 aan de uitvoerder heeft advocaat 3 bevestigd dat het dossier aan de scheidsrechter is verstrekt. Daarin heeft advocaat 3 ook geschreven dat voor zover de consumenten van mening zijn dat er stukken niet zijn verstrekt, zij contact met hem kunnen opnemen. De uitvoerder heeft deze e-mail als bijlage bij de reactie op de klacht van 10 januari 2023 gevoegd. Niet is gebleken dat de consumenten hier enig vervolg aan hebben gegeven. Bovendien hebben de consumenten in de klachtprocedure ook niet gesteld dat er ernstige gebreken kleven aan de second opinion.

De commissie is daarom van oordeel dat gebondenheid van de consumenten aan de inhoud van het bindend advies niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Tegen deze achtergrond mocht de uitvoerder de rechtshulp die betrekking heeft op het vorderen van de kosten voor de herindeling van de woning, het bedrag van € 4.466,64, staken.

De geschillenregeling moet nog worden toegepast voor de geschilpunten die zien op de gebreken aan de cv-verdeler en de gebreken aan het raam

- 3.7 Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat advocaat 3 het bouwbedrijf ook nog heeft gesommeerd om de gebreken aan de cv-verdeler en de gebreken aan het raam te herstellen. Het bouwbedrijf heeft advocaat 3 in zijn e-mail van 12 juli 2022 laten weten bereid te zijn om de gebreken aan de cv-verdeler te verhelpen als de consumenten finale kwijting verlenen maar het bouwbedrijf is niet bereid is om de gebreken aan het raam te herstellen. Zie overweging 2.8. Advocaat 3 heeft deze e-mail op 12 juli 2022 doorgestuurd naar de consumenten met daarbij het bericht dat hij 'er niet meer van kan maken'. Niet is gebleken dat de geschillenregeling is toegepast op deze twee geschilpunten. Van meerdere openstaande geschilpunten, die eerder door advocaat 3 zijn behandeld, is niet gebleken.
- 3.8 De uitvoerder heeft in zijn laatste reactie nog aangevoerd dat hem niet kan worden verweten dat de geschillenregeling niet is toegepast voor wat betreft de gebreken aan de cv-verdeler en het raam. Wat daar ook van zij, advocaat 3 heeft in zijn e-mail van 12 juli 2022 ook de rechtshulp ten aanzien van de gebreken aan de cv-verdeler en het raam gestaakt. Gelet op de voorwaarden dient de geschillenregeling dan ook te worden toegepast op deze twee geschilpunten.
- 3.9 De consumenten hebben verder nog geklaagd over de wijze waarop de uitvoerder hun klacht en hun (eerdere) klacht tegen advocaat 1 heeft behandeld maar zij hebben dit klachtonderdeel niet concreet onderbouwd. Bovendien heeft de uitvoerder in zijn verweerschrift en dupliek onweersproken gesteld dat de consumenten hun klacht over advocaat 1 per telefoon hebben ingediend. Hetgeen mondeling is besproken kan de commissie niet beoordelen, nu de inhoud van de gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt.

Conclusie

- 3.10 Het voorgaande brengt mee dat de uitvoerder de rechtshulp die betrekking heeft op het vorderen van de kosten voor de herindeling van de woning, een bedrag van € 4.466,64, mocht staken. Er bestaat dan ook geen grond voor het toewijzen van de vordering van € 4.466,64. Wel moet de uitvoerder de consumenten de geschillenregeling aanbieden voor de vorderingen tot herstel van de gebreken aan de cv-verdeler en het raam. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat:

- a) de uitvoerder binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze uitspraak aan partijen is verstuurd, de geschillenregeling uit de voorwaarden aan de consumenten aanbiedt in het geschil met het bouwbedrijf over de vorderingen tot herstel van de gebreken aan de cv-verdeler en het raam;
- b) een scheidsrechter, die in het kader van de geschillenregeling is aangesteld, moet zich uitlaten over de kans van slagen van de vorderingen tot herstel van de gebreken aan de cv-verdeler en het raam;
- c) als de onder b) genoemde vorderingen tot herstel op het bouwbedrijf volgens de scheidsrechter een redelijke kans op succes hebben, moet de uitvoerder de zaak onverwijld verder behandelen met inachtneming van de geldende voorwaarden.

De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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