

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0370

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheek Visie Arnhem B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de hypotheekadviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Volgens de consument is de hypotheekadviseur tekortgeschoten in zijn zorgplicht bij het verkrijgen van de hypothecaire geldlening van de consument. Daardoor heeft de consument schade geleden vanwege de hogere rente en het mislopen van het volledige bouwdepot. De hypotheekadviseur erkent dat de hypotheekaanvraag bij BLGWonen te laat is gestart, waardoor de consument bruto meer rente moet betalen. Verder betwist de hypotheekadviseur dat hij de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden, omdat de consument de hypotheek uiteindelijk rond heeft gekregen, zij het niet zoals hij zich dat aanvankelijk had voorgesteld. De commissie oordeelt dat vaststaat dat de hypotheekadviseur zijn zorgplicht heeft geschonden ten aanzien van de late hypotheekaanvraag bij BLGWonen, omdat dit door de hypotheekadviseur wordt erkend. De daardoor ontstane schade dient de hypotheekadviseur te vergoeden aan de consument, voor zover hij dat nog niet heeft gedaan. Voor het overige is het de commissie niet gebleken dat de hypotheekadviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Op de hypotheekadviseur rust een inspanningsverplichting ten aanzien van het rondkrijgen van de hypotheek en geen resultaatverplichting. De hypotheek is uiteindelijk tot stand gekomen, doordat de consument dit heeft geaccepteerd. Daardoor staat onvoldoende vast dat de hypotheekadviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De overige klachten leiden niet tot een andere oordeel. De klacht is ten dele gegrond.

1. Procedure

- 1.1 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 consument; 2) het verweerschrift van de hypotheekadviseur; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van hypotheekadviseur.
- 1.2 De hypotheekadviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, HDI Global Speciality SE.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

- 1.4 De consument heeft gekozen voor een bindend advies. De hypotheekadviseur heeft in het onderhavige geval desgevraagd 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 consument heeft op 20 februari 2024 een woning gekocht voor € 272.000,- met een voorbehoud voor financiering dat tot 31 maart 2024 liep. Op 27 februari 2024 heeft de consument de opdracht gegeven aan de hypotheekadviseur om te adviseren en te bemiddelen ter verkrijging van de hypothecaire geldlening voor de woning.
- 2.2 Op 29 februari 2024 is de hypotheekaanvraag gestart bij Moneyou.
- 2.3 De hypotheekadviseur heeft op 1 maart 2024 een financieringsopzet gedeeld met de consument. Daarna heeft de consument op 4 maart 2024 het studieschuldoverzicht en de werkgeversverklaring opnieuw moeten aanleveren, omdat de studieschuld niet conform een door Moneyou gewenste wijze was aangeleverd en de werkgeversverklaring gedurende het aanvraagproces mogelijk zou komen te vervallen.
- 2.4 Per e-mailbericht van 12 maart 2024 heeft de hypotheekadviseur de consument geïnformeerd over de wijze waarop hij de starterslening kan aanvragen bij de gemeente Zevenaar via het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten, hierna verder SVN_g genoemd. Per emailbericht van 20 maart 2024 heeft de consument de voorlopige toewijzing van de aanvraag door de gemeente Zevenaar aan de hypotheekadviseur gestuurd. De hypotheekadviseur heeft SVN_g per emailbericht van 21 maart 2024 gevraagd om het aanvraagdossier met spoed te beoordelen.
- 2.5 Hierna is op 31 maart 2024 het voorbehoud van financiering verlopen.
- 2.6 Per e-mailbericht van 9 april 2024 heeft de consument van de hypotheekadviseur een bindende offerte van SVN_g en een rente-aanbod van BLGWonen ontvangen.
- 2.7 Per e-mailbericht van 11 april 2024 heeft de hypotheekadviseur aan de consument laten weten dat Moneyou de starterslening niet kan meenemen en dat zij een gedeelte van de noodzakelijke eigen middelen missen. Het gaat om een totaalbedrag van € 23.748,92. De consument heeft laten weten slechts over ongeveer € 10.000,- aan eigen middelen te beschikken.

De hypotheekadviseur stelde het volgende voor:

“(…)

We gaan dan bij Moneyou tegen een probleem aanlopen. Ik heb ze uitvoerig gesproken en ze komen met de volgende opties:

- 1. We moeten voldoende eigen middelen aantonen om de financiering sluitend te krijgen (koopsom+verbouwing+kosten) **dit redden we dus niet***
- 2. Verbouwing achterwege laten, hiervoor moeten we het taxatierapport laten aanpassen naar een rapport zonder verbouwing dit zal een dag of twee kunnen kosten
In deze situatie zit je ook met een woning die je dan pas fors later kunt verbouwen naar wens.*
- 3. We wachten op BLG voor een sluitende financiering inclusief starterslening (dit zal ook een dag of twee duren voordat zij de gelden voor de notaris beschikbaar hebben gesteld*

We kunnen optie 2 en 3 tegelijk uitvoeren, het taxatierapport laten aanpassen en insturen terwijl we ondertussen BLG verder laten gaan met de beoordeling.

Met [naam adviseur] heb ik gesproken over de deadlines en de notaris en dergelijken. In geen van de drie opties zal er nu maandag gepasseerd kunnen worden. Mijn voorstel is om in overleg met de verkopers nog eenmaal de overdracht op te schuiven. We weten dat dit allesbehalve gewenst is, maar er is geen andere optie.

Het is even afhankelijk van hoe verkopers hier in gaan staan. Idealiter passeren we bijvoorbeeld vrijdag volgende week. Je voorkomt hiermee dat we opnieuw in de knoei komen qua passeerdatum. (...)

“(…)”

- 2.8 De consument heeft ervoor gekozen om de hypothecaire geldlening, met starterslening via BLGWonen af te sluiten. Per whatsappbericht van 12 april 2024 heeft de consument de hypotheekadviseur laten weten dat een passeerdatum pas wordt vastgelegd bij de notaris nadat alle documenten in handen zijn.
- 2.9 Per e-mailbericht van 24 april 2024 heeft de hypotheekadviseur de consument geïnformeerd dat de financiering akkoord is bevonden en heeft de consument een bindende offerte van BLGWonen ontvangen, waarmee hij akkoord is gegaan.
- 2.10 Per e-mailbericht van 14 mei 2024 heeft de notaris ter beoordeling het concept van de leverings- en hypotheekakten alsmede de nota van afrekening gestuurd aan wie?. Verder staat in dit bericht dat is afgesproken dat het passeren zal plaatsvinden op 23 mei 2024 en dat de consument bij het passeren van de akte nog een bedrag van € 16.793,55 moet voldoen.

- 2.11 Per whatsappberichten van 15 mei 2024 heeft de consument het volgende aan de hypotheekadviseur gevraagd:

"(...)

(...)Ik heb een mail van mijn notaris gehad met daarin een paar dingen die volgens mij niet helemaal overeenkomen met hoe wij het hadden bedacht. Ik heb die mail doorgestuurd naar jullie. Zou jij daarnaar willen kijken?

(...)

Kun je me voor de stressverlichting wel alvast vertellen of ik echt 16.5k moet bijleggen? Want dan moet ik dat gelijk gaan regelen.

(...)"

- 2.12 In reactie op de whatsappberichten van de consument heeft de hypotheekadviseur via whatsappbericht van 15 en 16 mei 2024 het volgende aan de consument laten weten:

"(...)

Voor zover ik kan zien wel. Lang verhaal kort de svn zegt dat je max leencapaciteit veel groter is dan blg zegt en dus dit de max is. Is er toch een fout bij de beoordeling blg geweest weg gaan hun morgen aanschrijven.

Heb alles op een rijtje gezet bespreken we het morgen even verder. Helpt het Miss dat we eerst onze nota bij de notaris intrekken? Scheelt weer 2k.

Nota van afrekening notaris komt exact overeen met definitieve offerte van BLG. Er wordt € 285.000,- uitgekeerd voor BLG. Hiervan gaat € 17.850,- in het bouwdepot op te nemen voor verbouwingen (€ 8.850,- regulier depot en € 9.000 energiebesparend). Energiebesparend valt buiten de inkomenstoets dus we zouden dan volgens BLG totaal regulier €276.150,- kunnen lenen.

Wat we zouden kunnen proberen is het volgende: Taxatierapport aanpassen, de € 8.850,- uit depot laten halen, bij de gewone leensom op doen zodat er € 8.850,- minder eigen geld bij hoeft maar kan je ook €8.850,- minder verbouwen. Hypotheek moet dan weer worden opengebroken en ik denk niet dat we de 23 dan halen.

Een tweede optie is direct na passeren een los krediet af te sluiten. € 5.000,- met een looptijd 10 jaren +- € 69,- per maand. € 10.000,- kost +- €119,- per maand.

Lees het even rustig door en bel me dan even voor overleg.

(...)

We hebben de aangepaste nota van afrekening binnen zie mail.

(...)"

2.13 Doordat op het concept van de nota van afrekening de uitbetalingen van SVN_g ontbrak heeft de notaris per emailbericht van 16 mei 2024 een aangepaste nota van afrekening gestuurd aan de consument. Verder heeft de notaris de consument geïnformeerd dat hij bij het passeren van de akte nog een bedrag van € 5.827,77 moet voldoen.

2.14 De consument heeft per whatsappbericht van 16 mei 2024 onder andere het volgende laten weten:

“(…)

Top, nog steeds jammer van die 5500 minder maar zo kan ik het rondkrijgen.

Dank je wel voor de update en het uitzoeken.

“(…)”

2.15 Op verzoek van de consument heeft de notaris de nota van de hypotheekadviseur van de afrekening gehaald. De notaris heeft dit bevestigd dit per e-mailbericht van 21 mei 2024 aan de consument.

2.16 Op 23 mei 2024 zijn de akten bij de notaris gepasseerd. De consument heeft de hypotheekadviseur geïnformeerd dat hij de nota van de hypotheekadviseur van de afrekening heeft laten halen, omdat hij financiële schade heeft geleden door zijn advies. Op 21 juni 2024 heeft de hypotheekadviseur gereageerd op de klacht van de consument.

De klacht en vordering

2.17 De consument vordert een schadevergoeding van € 5.671,- van de hypotheekadviseur omdat:

- De hypotheekadviseur onzorgvuldig en onjuist heeft geadviseerd. De initiële berekening van de financiële draagkracht van de consument was incorrect;
- De hypotheekadviseur gedurende het advies/hypotheektraject verwijtbaar nalatig is geweest. Gedurende het aanvraagproces is bij de verschillende geldverstrekkers vertraging ontstaan door toedoen van de hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur heeft namelijk herhaaldelijk verkeerde documenten aangeleverd en heeft geen opvolging gegeven aan e-mails die hij ontving. De hypotheekadviseur heeft de consument ook pas op dag 12 na de spoedaanvraag bij Moneyou laten weten dat Moneyou geen lening verstrekt in combinatie met een starterslening. Vanwege de vertraging was het niet mogelijk om van geldverstrekker te wisselen toen bekend werd dat BLGWonen lager zou uitkeren dan verwacht. In plaats daarvan moest onder hoge druk opnieuw getaxeerd worden. Deze vertraging heeft er verder toe geleid dat het bouwdepot met een bedrag van € 5.500,- werd verminderd.

Het verweer

- 2.18 De hypotheekadviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de hypotheekadviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument en zo ja, of de hypotheekadviseur gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding.
- 3.2 Voor het beantwoorden van de eerste vraag is het van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de hypotheekadviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij de financieringsmogelijkheden goed in kaart brengt en dat hij de cliënt waarschuwt als een financieringsaanvraag weinig kans van slagen heeft.²

Is de hypotheekadviseur tekortgeschoten in zijn zorgplicht?

- 3.3 De consument heeft onder andere aangevoerd dat de hypotheekadviseur tekortgeschoten is in zijn zorgplicht, omdat de hypotheekaanvraag bij BLGWonen te laat is gestart, waardoor de consument schade heeft geleden. Zoals de commissie het begrijpt stelt de consument dat hij niet passend is geadviseerd door de hypotheekadviseur, omdat het uiteindelijke leenbedrag veel lager uitviel dan de consument mocht verwachten op basis van de adviesgesprekken. Daarbij geldt ook dat het rentepercentage suboptimaal was. De consument voert verder aan dat het weliswaar klopt dat de hypotheek tot stand is gekomen, maar dat deze hypotheek niet de hypotheek betreft die hij aanvankelijk voorgespiegeld kreeg van de hypotheekadviseur. Aan de consument is meerdere malen en telkens met groot vertrouwen, verzekerd dat een aanzienlijk hoger leenbedrag haalbaar zou zijn. Ten onrechte legt de hypotheekadviseur de schuld daarvoor neer bij BLGWonen. Tot het punt dat alle stukken bij de notaris lagen was de hypotheekadviseur van mening dat BLGWonen de leencapaciteit van de consument te laag heeft beoordeeld, terwijl BLGWonen niet bereid was om het volledig verzochte bouwdepot in de financiering op te nemen, vanwege de aanwezige studieschuld van de consument. Het uiteindelijke gevolg hiervan is geweest dat de consument € 11.000,- minder heeft kunnen lenen dan door hem gewenst en verzocht.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid nr. 2023-0736 en 2023-0953.

De consument heeft berekeningen overgelegd waaruit zijn schade met betrekking tot het misgelopen rentepercentage blijkt en waaruit blijkt dat hij schade heeft geleden vanwege het mislopen van het volledige bouwdepot.

- 3.4 De hypotheekadviseur erkent dat het hem te verwijten valt dat de hypotheekaanvraag bij BLGWonen te laat is gestart. Ten aanzien van de schade met betrekking tot de rente geldt dat gekeken moet worden naar de door BLGWonen gehanteerde rente per 10 februari 2024. De rente van BLGWonen was op de datum van de eerste aanvraag op 20 februari 2024 3,69%. De rente op de datum van de uiteindelijke aanvraag was 3,75%, 10 jaar rentevast met NHG (Nationale Hypotheek Garantie). Er is daarom sprake van een verschil van 0,04%, waardoor over de eerste 10 jaren van de rentevaste periode door het later aanvragen van de hypotheek bij BLGWonen in totaal € 774,60 bruto meer aan rente wordt betaald. Dit bedrag is van de factuur van de hypotheekadviseur gecrediteerd. De aangepaste factuur is door de consument voldaan, waardoor de schade reeds is vergoed.
- 3.5 Volgens de hypotheekadviseur zijn nimmer expliciete toezeggingen gedaan over de haalbaarheid van de gewenste hypothecaire geldlening. Een hypotheekadviseur kan dergelijke toezeggingen ook niet doen, omdat hij afhankelijk is van de uiteindelijke toetsing van de hypotheekverstrekker. De hypotheekadviseur kan enkel en alleen op basis van de hem bekende gegevens berekenen welk bedrag op basis van de inkomensgegevens naar verwachting geleend kan worden. Door de aanwezige studieschuld van de consument was BLGWonen niet bereid het volledig verzochte bouwdepot in de financiering op te nemen. Het gevolg hiervan was dat BLGWonen een bedrag van € 5.500,- minder in het bouwdepot wenste te storten dan verzocht. Daardoor heeft SVNng voornoemd bedrag in mindering gebracht op wat zij wilde uitkeren. De consument heeft daardoor € 11.000,- minder kunnen lenen dan door hem gewenst en verzocht. De schadeberekeningen van de consument ten aanzien van het mislopen van het volledige bouwdepot zijn niet onderbouwd. Het is niet gebleken dat bij een andere geldverstrekker het volledige leenbedrag verkregen had kunnen worden.

Schending zorgplicht vanwege te late hypotheekaanvraag bij BLGWonen?

- 3.6 De commissie stelt vast dat het vanwege de erkenning van de hypotheekadviseur niet ter discussie staat of de hypotheekadviseur heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht ten aanzien van de late hypotheekaanvraag bij BLGWonen. De hypotheekadviseur heeft immers erkend dat de hypotheekaanvraag bij BLGWonen te laat is gestart en heeft voorgesteld om het rentebedrag dat de consument vanwege de fout te veel zou betalen ter grote van € 774,60 te vergoeden, door dit bedrag in mindering te brengen op de factuur van de hypotheekadviseur. De commissie stelt verder vast dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij als gevolg van de fout van de hypotheekadviseur meer schade heeft geleden dan het hiervoor genoemde bedrag. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de hypotheekadviseur gehouden is om het bedrag van € 774,60 te vergoeden aan de consument. In dupliek heeft de hypotheekadviseur aangevoerd dat de consument de gecorrigeerde factuur heeft voldaan.

De commissie heeft dit niet bij de consument kunnen controleren en oordeelt derhalve als volgt. Voor zover de consument € 774,60, niet vergoed heeft gekregen van de hypotheekadviseur, dient de hypotheekadviseur dit bedrag alsnog aan de consument te vergoeden, tenzij de consument de gecorrigeerde factuur van de hypotheekadviseur heeft voldaan. Dan geldt immers dat het financiële nadeel van de consument is opgeheven, waardoor geen sprake is van schade. Deze klacht is dus gegrond.

Schending zorgplicht vanwege een lager hypotheekbedrag dan aanvankelijk voorgespiegeld?

- 3.7 De commissie stelt voorop dat de consument met de hypotheekadviseur is overeengekomen dat de hypotheekadviseur een inspanningsverplichting heeft om te adviseren en te bemiddelen bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening. De commissie heeft er begrip voor dat de consument teleurgesteld is dat de uiteindelijke hypotheek niet de hypotheek is zoals hij die aanvankelijk had verwacht. Echter moet vooropgesteld worden dat het gaat om een inspanningsverplichting en niet van een resultaatsverplichting. De hypotheekadviseur heeft aanvragen tot kredietverlening ingediend. De hypotheekadviseur heeft erkend dat de aanvraag bij BLGWonen te laat is ingediend en hiervoor is ook overwogen dat de hypotheekadviseur aansprakelijk is voor de daardoor geleden schade. Uit de overgelegde stukken is het de commissie verder niet gebleken dat de hypotheekadviseur onvoldoende heeft gedaan om de hypothecaire geldlening voor de consument rond te krijgen. Dat de hypotheek zoals de consument deze aanvankelijk voor ogen had niet is verkregen kan de hypotheekadviseur niet worden verweten, maar was gelegen in de financiële situatie van de consument, namelijk zijn studieschuld. De commissie is het met de consument eens dat het aanvraagproces enigszins rommelig is verlopen. Uit de stukken is het de commissie namelijk gebleken dat onder andere sprake was van problemen met de software van de hypotheekadviseur en dat sprake was van een zoekgeraakt e-mailbericht van SVNg met een link en een verzoek tot het uploaden van een DUO-opgave. Het voorgaande leidt op zich niet tot de conclusie dat de hypotheekadviseur zich onvoldoende heeft ingespannen om de hypotheek rond te krijgen. De consument heeft uiteindelijk een bindende hypotheekofferte ontvangen, waarmee hij akkoord is gegaan en de hypotheek tot stand is gekomen. In het akkoord van de consument ligt besloten dat de hypotheek zoals deze uiteindelijk is aangeboden aan de consument aan zijn wensen voldeed. Doordat het de commissie niet gebleken is dat sprake is van een normschending, behoeft de vraag of de consument hierdoor schade heeft geleden geen beantwoording. Deze klacht is ongegrond.

Overige klachtonderdelen

- 3.8 De consument heeft onder andere aangevoerd dat hij zich gegijzeld heeft gevoeld, omdat hij niet van hypotheekadviseur heeft kunnen wisselen, rekening houdend met een vertraging door een overdracht of een proces dat al niet goed liep. Verder heeft de consument meerdere malen naar voren gebracht dat hij zich heeft geschaamd richting de verkopers door om verplaatsing van de passeerdatum te vragen.

Naar het oordeel van de commissie kunnen deze en de overige ingebrachte punten niet tot een ander oordeel leiden. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij van hypotheekadviseur heeft willen wisselen. In dat verband staat niet vast of de consument zich over het wisselen van hypotheekadviseur heeft beklagd bij de hypotheekadviseur gedurende het proces. Verder stelt de commissie vast dat de consument er bewust voor heeft gekozen om zich bij het verkoopproces niet te laten bijstaan door een makelaar. Het informeren van de verkopers over de voortgang van het financieringstraject kan niet van een hypotheekadviseur worden verwacht. Als de consument daar ook geen makelaar voor heeft, ligt het in beginsel op zijn weg om de verkopende partij te informeren over de voortgang/vertraging van het financieringstraject en eventuele wijzigingen van passeerafspraken bij de notaris. Dat dit niet het meest leuke is maakt dat nog niet anders.

Conclusie

De klacht van de consument dat de hypotheekadviseur is tekortgeschoten in zijn zorgplicht vanwege de late hypotheekaanvraag bij BLGWonen is terecht. De daardoor ontstane schade dient de hypotheekadviseur te vergoeden, voor zover dat niet reeds is gedaan. De overige klachten zijn ongegrond.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de hypotheekadviseur een bedrag van € 774,60 aan de consument vergoedt, voor zover dit bedrag niet eerder is vergoed aan de consument, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 april 2024, 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 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl