



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

REGLEMENT COMMISSIE VAN BEROEP FINANCIËLE DIENSTVERLENING (KiFiD)

Artikel I Begripsbepalingen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- Aangeslotene:** In het Register ingeschreven Financiële Onderneming.
- Benoemingscommissie:** De onafhankelijke commissie tot benoeming van de leden van de Commissie van Beroep, zoals geregeld in de statuten van de Stichting.
- Bestuur:** Het bestuur van de Stichting.
- Betaaldienst:** Een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht
- Commissie:** De leden van de Commissie van Beroep die aan de behandeling van een Geschil deelnemen en daarover beslissen.
- Commissie van Beroep:** De Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
- Consument:** De afnemer van een betaaldienst, financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende, indien en voor zover die afnemer of andere belanghebbende een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Onder dit begrip wordt tevens geschaard:
a) de rechtspersoon, waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders en/of deelnemers c.q. leden, zulks uitgezonderd de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor te bereiden en te voeren ten behoeve van Consumenten;
b) de deelnemer van een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel I van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule (pensioenpolis zoals bedoeld in PSW en PW).
- Deskundig lid:** Een lid van de Commissie van Beroep dat ruime ervaring heeft ten aanzien van de Financiële Dienst waarop het geschil betrekking heeft.
- Directie:** De directie van het Klachteninstituut.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Financiële Dienst:** Een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Onder het begrip financiële dienst zal verder worden verstaan de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.
- Financiële Onderneming:** Een financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede verzekeraar in zijn hoedanigheid van pensioenuitvoerder.
- Geschil:** Elk blijk van onvrede inzake betaaldiensten, financiële producten of financiële dienstverlening, tussen een Consument en een of meer Aangeslotene(n), die na interne klachtbehandeling door de Aangeslotene(n) niet tot tevredenheid van de Consument is weggenomen. Onder geschil wordt tevens verstaan een Privacygeschil of een geschil over het gebruik van 0900-nummers.
- Geschillencommissie:** De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
- Geschil over het gebruik van 0900-nummers:** Een klacht of geschil dat betrekking heeft op het gebruik door een of meer Aangeslotene(n) van 0900-informatienummers in de zin van artikel 12.1 Telecommunicatiewet en artikel 3.4a Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.
- Klacht:** Elke blijk van onvrede inzake betaaldiensten, financiële producten of financiële dienstverlening, waaronder begrepen privacy aangelegenheden en geschillen over het gebruik van 0900-nummers, tussen een Consument en een of meer Aangeslotene(n).
- Klachteninstituut:** Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- (Substituut) Ombudsman:** De (Substituut) Ombudsman Financiële Dienstverlening, als bedoeld in de statuten van de Stichting.
- Privacygeschil:** Een klacht of geschil dat betrekking heeft op de uitvoering van de artikelen 5 t/m 24, 27 t/m 30, 32 t/m 44, 76 en 77 van de Wet bescherming persoonsgegevens en/of de uitvoering van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Op geschillen die ontstaan zijn voor de inwerkingtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens zijn van toepassing de artikelen 4 t/m 14, 25 t/m 26, 28 t/m 33, 35 en 36 van de Wet persoonsregistraties en/of de Privacy Gedragscode Banken 1995 en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeringsbedrijf 1998.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Register:	Het door de Stichting in stand gehouden openbaar register van aangesloten Financiële Ondernemingen.
Reglement:	Het reglement van de Commissie van Beroep.
Schriftelijk:	Machinaal getypte of afgedrukte (dus niet handgeschreven) tekst in een gangbaar goed leesbaar lettertype, of de elektronisch verzonden equivalent daarvan.
Secretaris:	De secretaris van de Commissie van Beroep.
Stichting:	De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.
Verweerder:	Degene, die als wederpartij betrokken is bij een beslissing van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waartegen een beroep aanhangig is gemaakt.
Verzoeker:	Degene, die een beroep aanhangig maakt.
Voorzitter:	De voorzitter van de Commissie van Beroep.

Artikel 2 Samenstelling

- 2.1 De Commissie van Beroep bestaat uit ten minste vijf leden, waaronder een Voorzitter en ten minste één plaatsvervangend-voorzitter.
- 2.2 De Voorzitter en de leden die niet als Deskundig lid in de Commissie van Beroep zitting hebben, moeten voldoen aan de vereisten tot benoeming als rechterlijk ambtenaar.
- 2.3 De leden van de Commissie van Beroep worden benoemd door het Bestuur uit een voordracht die de Benoemingscommissie na overleg met de Voorzitter heeft opgesteld.
- 2.4 De benoeming geldt voor de periode van 5 jaren. Ieder lid kan door het Bestuur, na overleg met de Voorzitter, onbeperkt worden herbenoemd.
- 2.5 Medewerkers van de Stichting, leden van het Bestuur en leden van de Geschillencommissie kunnen geen lid zijn van de Commissie van Beroep.
- 2.6 De personen die lid zijn van de Commissie van Beroep mogen gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet in dienst zijn geweest van, of op vergelijkbare wijze werkzaam zijn geweest voor, of enige functie bekleed hebben bij een beroepsorganisatie voor Financiële Ondernemingen, of van, voor, onderscheidenlijk bij een Financiële Onderneming ten aanzien van wie Geschillen ter behandeling aan de Commissie van Beroep kunnen worden voorgelegd, en mogen vanaf de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn voor, of enige functie bekleden bij, een beroepsorganisatie voor Financiële Ondernemingen, of voor, onderscheidenlijk bij een Financiële Onderneming ten aanzien van wie Geschillen ter behandeling aan de Commissie van Beroep kunnen worden voorgelegd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.7 Een persoon die de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt, kan niet voor de eerste keer als lid worden benoemd. Een lid treedt uiterlijk af op de laatste dag van het jaar waarin hij de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt. Het Bestuur kan, na overleg met de Voorzitter, een op grond van de vorige volzin afgetreden lid voor telkens één jaar herbenoemen.
- 2.8 Een lid van de Commissie van Beroep dat niet wordt herbenoemd, behoudt na het verstrijken van zijn benoemingstermijn of zijn ontslag wegens het bereiken van de leeftijd van 70 jaar niettemin zijn functie met betrekking tot Geschillen aan de behandeling waarvan hij heeft deelgenomen.
- 2.9 De president van de rechtbank te Den Haag kan de Voorzitter en de plaatsvervangend voorzitters op verzoek van het Bestuur om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan.
- 2.10 Het Bestuur kan de overige leden na overleg met de Voorzitter om zwaarwegende redenen tussentijds ontslaan.
- 2.11 Waar in dit Reglement sprake is van de Voorzitter, kan bij zijn ontstentenis ook een vice-voorzitter optreden. Bij afwezigheid van zowel de Voorzitter als een vice-voorzitter, kan het oudst aanwezige lid dat aan de benoemingsvereisten tot Voorzitter voldoet als voorzitter optreden.

Artikel 3 Secretaris

- 3.1 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.
- 3.2 Waar in dit Reglement sprake is van de Secretaris, kan bij zijn ontstentenis ook een plaatsvervangend-secretaris optreden.
- 3.3 Het Bestuur kan, de Voorzitter gehoord, de Secretaris van diens functie ontheffen.

Artikel 4 Onafhankelijkheid

- 4.1 De leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit.
- 4.2 Het Bestuur en de Directie treden niet in de processuele behandeling van, de inhoudelijke beoordeling van, alsmede de beslissing in geschillen of categorieën van geschillen die aan de Geschillencommissie zijn of kunnen worden voorgelegd.

Artikel 5 Taak en bevoegdheid

- 5.1 De Commissie van Beroep oordeelt over beroep van Consumenten en Aangeslotenen tegen beslissingen van de Geschillencommissie die in de vorm van een bindend advies zijn gegeven en waarbij het belang van het Geschil ten minste EUR 25.000 beloopt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 5.2 Een krachtens het vorige lid ingesteld hoger beroep schorst de uitvoerbaarheid van de uitspraak van de Geschillencommissie waartegen het is gericht.
- 5.3 De Commissie van Beroep oordeelt tevens over het beroep van een Aangeslotene tegen een beslissing die de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies heeft gegeven indien deze beslissing een geschil betreft waarvan de Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie aannemelijk maakt dat de uitspraak van de Geschillencommissie zo principieel moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Aangeslotene en/of de bedrijfstak in haar algemeenheid, de grens van € 5.000.000,- zal overschrijden. De voor de Consument met deze procedure en eventuele vervolgprocedures samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten komen voor rekening van de Aangeslotene. Bovendien betaalt de Aangeslotene ongeacht de uitspraak van de Commissie de door de Geschillencommissie aan de Consument in haar uitspraak toegekende vergoeding, mits de Consument bereid is in deze procedure(s) als partij op te treden. Is de Consument daartoe niet bereid, dan wordt de beslissing van de Geschillencommissie geacht niet bindend te zijn en is de Aangeslotene niet gehouden de uitspraak van de Geschillencommissie gestand te doen.
- 5.4 Bij de toepassing van de leden 1 en 3 van dit artikel wordt een vergoeding van kosten in verband met de behandeling van het beroep niet meegerekend.
- 5.5 Indien een beroep geen vordering tot een bepaald bedrag bevat, kan de Commissie van Beroep de Consument of de Aangeslotene verzoeken dit alsnog op te geven, bij gebreke waarvan de Commissie van Beroep het gevorderde bedrag zelf kan begroten. Indien de schadevergoeding geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, kan de Commissie van Beroep de geldswaarde van zulk een prestatie begroten.
- 5.6 Beroep tegen een beslissing van de Geschillencommissie staat, ongeacht of aan de vereisten van de leden 1 en 3 van dit artikel is voldaan, zowel voor de Consument als de Aangeslotene open, wanneer de Geschillencommissie zulks in haar uitspraak, onder de verwijzing naar de onderhavige bepaling, heeft bepaald, omdat het belang van zaak zulks rechtvaardigt. Deze beslissing van de Geschillencommissie, of het achterwege laten daarvan, behoeft niet met redenen te worden omkleed en kan in hoger beroep niet worden bestreden.
- 5.7 De wederpartij van degene die beroep heeft ingesteld kan harerzijds incidenteel beroep instellen, ook na afloop van de termijn als bedoeld in het eerste lid van artikel 6, na berusting in de uitspraak van de Geschillencommissie en zonder dat voldaan is aan de voorwaarden als gesteld in dit artikel. Wanneer de Consument of de Aangeslotene in zijn principaal appel niet ontvankelijk is omdat niet is voldaan aan het bepaalde in het eerste of derde lid, geldt dat de wederpartij in een eventueel incidenteel appel harerzijds evenmin kan worden ontvangen. Artikel 6, tweede lid is op het instellen van incidenteel beroep van toepassing. Het incidentele beroep kan ingesteld worden uiterlijk bij het indienen van schriftelijk antwoord op het beroepschrift.
- 5.8 De partij die beroep, respectievelijk incidenteel beroep, heeft ingesteld, is daarin slechts ontvankelijk nadat zij aan de Secretaris van de Commissie van Beroep de verschuldigde bijdrage voor beroep heeft voldaan, binnen de door de secretaris aangegeven termijn. De betaling dient plaats te vinden op een door de Secretaris vast te stellen en bekend te maken wijze. De bijdrage ziet ook op de kosten van het beoordelen van de ontvankelijkheid.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5.9 De in het vorige lid bedoelde bijdrage belooft:

- voor de Consument: EUR 500.
- voor de Aangeslotene: 2% van het directe financiële belang dat de Aangeslotene bij het hoger beroep heeft, tot maximaal EUR 5.000; en in beroepen als bedoeld in art. 5.3 EUR 5.000.

Artikel 6 Beroep algemeen

- 6.1 Het beroep wordt door de Verzoeker binnen zes weken na verzending van de uitspraak van de Geschillencommissie per aangetekende brief ingesteld bij de Commissie van Beroep.
- 6.2 In een beroepschrift worden de naam en het adres van de Verzoeker en de bezwaren van Verzoeker tegen de bestreden beslissing vermeld. Als bijlage bij het beroepschrift zendt de Verzoeker een afschrift van de door hem bestreden beslissing van de Geschillencommissie, alsmede van het dossier van de behandeling bij de Geschillencommissie.
- 6.3 Een beroepschrift is tijdig ingediend indien het binnen de in het eerste lid genoemde termijn door de Secretaris is ontvangen. Bij verzending ter post is een beroepschrift tijdig ingediend indien 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.
- 6.4 Ten aanzien van een na afloop van de termijn ingediend beroepschrift blijft niet-ontvankelijkverklaring op grond daarvan achterwege indien de Voorzitter van oordeel is dat de indiener redelijkerwijs niet geacht kan worden in verzuim te zijn geweest.
- 6.5 Alvorens tot behandeling van het beroep over te gaan kan de Voorzitter van de Verzoeker verlangen het beroepschrift binnen een door de Voorzitter gestelde termijn schriftelijk nader toe te lichten.
- 6.6 De Secretaris stelt de Verweerder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het beroep onder toezending van een afschrift van het beroepschrift.
- 6.7 De Verweerder kan binnen een maand na de kennisgeving bedoeld in het voorgaande lid schriftelijk reageren op het beroepschrift en de overige door de Verzoeker overgelegde bescheiden, alsmede op de zaak betrekking hebbende bescheiden overleggen. De Secretaris zendt de Verzoeker afschrift van de reactie van de Verweerder en van door de Verweerder overgelegde bescheiden.
- 6.8 De Voorzitter kan de termijn als bedoeld in de voorgaande volzin op gemotiveerd verzoek van de Verweerder met een maand 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 het gebruik van de in dit lid bedoelde bevoegdheid van de Voorzitter staat geen rechtsmiddel open.

Artikel 7 Samenstelling Commissie



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 7.1 Aan de behandeling van een beroep nemen drie, vijf of zeven leden deel, onder wie de Voorzitter. De Voorzitter wijst de overige leden, die aan de behandeling zullen deelnemen, aan.
- 7.2 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.
- 7.3 De Voorzitter is bevoegd de procedurevoorschriften van dit Reglement van Beroep waar nodig uit te leggen en aan te vullen. Tegen het gebruik van deze bevoegdheid door de Voorzitter staat geen rechtsmiddel open.

Artikel 8 Wraking en verschoning

- 8.1 De secretaris stelt ieder der partijen in kennis van de samenstelling van de Commissie en wijst hen op de bevoegdheid tot wraking als bedoeld in de navolgende leden.
- 8.2 Ieder der partijen is gedurende tien dagen na de datum van de kennisgeving bedoeld in het vorige lid bevoegd de Commissie per aangetekende brief met afschrift aan de andere partij onder opgave van redenen mede te delen dat hij één of meer van de leden van de Commissie wenst te wraken.
- 8.3 Een lid van de Commissie kan worden gewraakt op grond dat er te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid in de aan het oordeel van de Commissie onderworpen zaak aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn. Een lid van de Commissie verschoont zich indien het beroep zich richt tegen een Aangeslotene aan wie hij in de periode waarop het beroep betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest.
- 8.4 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 waarvan geen Deskundig lid deel uitmaakt.
- 8.5 De Commissie met uitzondering van diegene te wiens aanzien de wraking is voorgesteld beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek tot wraking. Tegen deze beslissing staat geen rechtsmiddel open.
- 8.6 De secretaris deelt de beslissing op het verzoek tot wraking en indien van toepassing, de naam van degene, die de plaats van de gewraakte in de Commissie zal innemen, aan ieder der partijen mede.
- 8.7 De Voorzitter is bevoegd af te wijken van het gestelde in artikel 7, eerste lid, indien en voor zover de toepassing van de voorgaande leden hiertoe noodzaakt.

Artikel 9 Behandeling

- 9.1 Tenzij het beroep kennelijk niet-ontvankelijk is, behandelt de Commissie het beroep in een vergadering, tijdens welke ieder der partijen in de gelegenheid wordt gesteld haar standpunt toe te lichten. De Commissie stelt iedere partij bij het geschil of beroep op de hoogte van de datum, het tijdstip en de plaats van haar vergadering.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 9.2 Bij niet-verschijning van een partij kan de Commissie, te harer beoordeling, partijen opnieuw voor een zitting oproepen dan wel haar uitspraak geven met vermelding van het niet verschenen zijn.
- 9.3 Partijen kunnen zich ter zitting doen vertegenwoordigen door een gemachtigde en zich doen bijstaan door een raadsman, die het recht heeft in de vergadering als bedoeld in het eerste lid namens partijen het woord voeren.
- 9.4 Iedere partij, die ter vergadering van de Commissie een getuige of deskundige wenst te doen horen, dient dit binnen de daartoe door de Commissie gestelde termijn schriftelijk aan de Commissie kenbaar te maken. Indien de Commissie het verzoek honoreert, zal zij dienaangaande beide partijen tijdig voor de zitting schriftelijk op de hoogte brengen.
- 9.5 De Commissie houdt geen rekening met stukken die na de vergadering door partijen worden ingestuurd, tenzij de Commissie tijdens of na de vergadering uitdrukkelijk om toezending van die stukken heeft verzocht.
- 9.6 Tenzij de partij die het beroep heeft ingesteld de omvang daarvan heeft beperkt, beoordeelt de Commissie de zaak in volle omvang. Zij is bevoegd een uitspraak vast te stellen die voor de partij die het beroep heeft ingesteld, in vergelijking met de bestreden beslissing, nadelig is.

Artikel 10 Bewijs

- 10.1 De Commissie kan van partijen alle inlichtingen verlangen, die zij nodig acht. De Commissie kan ook getuigen en deskundigen horen en het medebrengen van boeken en bescheiden, alsmede een onderzoek van boeken en bescheiden van partijen door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant verlangen.
- 10.2 Bij een getuigenverhoor zullen, waar dit Reglement geen andere regeling kent, de Voorschriften van art. 163 e.v. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zoveel mogelijk overeenkomstig worden toegepast.
- 10.3 Van een getuigenverhoor wordt verslag opgemaakt, dat ter kennisname aan partijen in afschrift wordt gezonden. Van een op verzoek van de Commissie aan haar uitgebracht deskundigenrapport wordt een afschrift aan partijen verstrekt, die daarop binnen twee weken Schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan de termijn van twee weken verlengen.
- 10.4 De kosten verband houdende met het doen horen van getuigen en/of deskundigen zijn voor rekening van de partij die deze getuige en/of deskundige wenst te horen. De kosten verband houdende met het horen van door de Commissie wenselijk geachte getuigen en/of deskundigen worden door De Consument en Aangeslotene(n), ieder voor een gelijk deel, gedragen. De Commissie kan op grond van haar oordeel over de gegrondheid van de vordering van de Consument in haar uitspraak tot een andere verdeling besluiten.
- 10.5 De Commissie 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.
- 10.6 Het staat de Commissie vrij aan het niet voldoen aan enig verlangen als bedoeld in het eerste lid de gevolgtrekkingen te verbinden, die haar geraden voorkomen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Artikel 11 Uitspraak

- 11.1 Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk drie maanden nadat de Commissie haar onderzoek naar aanleiding van het beroep heeft voltooid, neemt zij met meerderheid van stemmen een beslissing.
- 11.2 De Commissie laat zich bij de beoordeling van het Geschil leiden door hetgeen is bepaald in de wet en de bij of krachtens wetgeving geldende nadere regelgeving of te stellen eisen, de rechtspraak, de overeenkomst in kwestie, de toepasselijke gedragscodes en ereregels alsmede de maatstaven van redelijkheid en billijkheid die de kwestie, waarop de klacht of het Geschil betrekking heeft, of de relatie of positie van Geschilpartijen, vergt.
- 11.3 Waar de Commissie tot de slotsom komt, dat een bestreden beslissing van de Geschillencommissie juist is, zal deze bestreden beslissing worden gehandhaafd. Waar de Commissie tot de slotsom komt, dat deze bestreden beslissing niet juist is, zal de Commissie de door haar passend geachte beslissing voor de bestreden beslissing in de plaats stellen.
- 11.4 Bij een uitspraak kan tevens worden voorzien in een veroordeling van een of beide partijen tot gehele of gedeeltelijke betaling der verschotten welke voor de behandeling van de klacht door de Commissie zijn gemaakt.
- 11.5 Een veroordeling tot betaling van verschotten als in het vorige lid bedoeld spreekt de Commissie ten laste van een Consument slechts uit voor zover zij van oordeel is dat deze de verschotten op onredelijke of lichtvaardige wijze heeft veroorzaakt.
- 11.6 De Commissie kan de Aangeslotene die zij in het ongelijk stelt tevens veroordelen tot vergoeding van de door de wederpartij betaalde bijdrage voor beroep en gemaakte proceskosten tot een door de Commissie vast te stellen bedrag.
- 11.7 De beslissing van de Commissie, die schriftelijk wordt vastgelegd en met redenen is omkleed, vermeldt dat zij tot stand is gekomen met inachtneming van de bepalingen van dit Reglement. Zij vermeldt voorts de namen en de woonplaatsen van de betrokken partijen, de datum waarop de beslissing is gegeven, de namen van de leden van de Commissie die haar heeft gegeven en wordt door de Voorzitter en de Secretaris ondertekend. De aldus getekende beslissing blijft bij het secretariaat van de Commissie van Beroep berusten.
- 11.8 Een beslissing van de Commissie, respectievelijk een door de Commissie in stand gelaten bestreden beslissing kan worden uitgevoerd, zodra de beslissing van de Commissie met inachtneming van het bepaalde in dit artikel ter kennis van beide partijen is gebracht.

Artikel 12 Bindendheid uitspraak

- 12.1 De Commissie geeft haar uitspraak in de vorm van een bindend advies.
- 12.2 In afwijking van het in het vorige lid bepaalde, is een uitspraak voor partijen niet bindend, afgelegd indien daarin aan hoofdsom (exclusief vertragsrente en kosten) een bedrag wordt toegewezen van
 - meer dan € 250.000 indien de Aangeslotene lid is van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken;



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- meer dan € 100.000 in alle overige gevallen.
- 12.3 Het staat partijen vrij zich, in afwijking van de bepalingen van dit Reglement, al dan niet onder voorwaarden aan uitspraken tot een hoger bedrag te binden. Indien partijen een dergelijke afspraak hebben gemaakt ten aanzien van de Geschillencommissie, geldt deze ook voor de Commissie van Beroep, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 13 Verzending uitspraak

- 13.1 Een afschrift van de beslissing wordt door de Secretaris per aangetekende post aan iedere partij toegezonden, alsmede aan de Geschillencommissie
- 13.2 Nadat de Commissie een beslissing heeft genomen, kan door partijen in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming van die beslissing niet met de Commissie worden gecorrespondeerd.
- 13.3 De Secretaris zendt een afschrift van de uitspraak aan de Ombudsman en aan de Directie.
- 13.4 Uitspraken kunnen, zonder vermelding van namen, vanwege het Klachteninstituut op een door de Commissie en de Directie in overleg te bepalen wijze worden gepubliceerd.

Artikel 14 Herstel kennelijke vergissingen

- 14.1 De Voorzitter kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij Schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel, indien de gegevens genoemd in artikel 11.7 onjuist zijn vermeld, tot verbetering van die gegevens overgaan.
- 14.2 De Secretaris zendt een verzoek als bedoeld in het eerste lid in afschrift aan de wederpartij. Het verzoek schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de uitspraak op totdat op het verzoek is beslist.
- 14.3 De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
- 14.4 De Secretaris stelt partijen van een voornemen tot ambtshalve verbetering van de uitspraak Schriftelijk op de hoogte. Partijen worden twee weken in de gelegenheid gesteld op dit voornemen te reageren.
- 14.5 Herstel of verbetering geschiedt door een Schriftelijke mededeling aan partijen.

Artikel 15 Verslaglegging

- 15.1 De Commissie van Beroep doet na afloop van elk kalenderjaar of andere door haar naar maatstaven van redelijkheid te bepalen periode aan het Bestuur verslag van de behandelde



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Geschillen in dat jaar, zonder dat daarbij gegevens worden vermeld die tot partijen te herleiden zijn.

- 15.2 Het Klachteninstituut draagt zorg voor de openbaarmaking van het verslag van de Commissie van Beroep.

Artikel 16 Geheimhouding en meldingen

- 16.1 De leden van de Commissie van Beroep en de Secretaris zullen stukken, verklaringen en dergelijke van partijen uitsluitend gebruiken voor het doel waarmee deze in het geding zijn gebracht.
- 16.2 De leden van de Commissie van Beroep en de Secretaris zijn, ook na beëindiging van hun functie, verplicht tot geheimhouding van de beraadslagingen van de Commissie en van alle informatie en gegevens die hen in verband met de behandeling van een Geschil zijn verstrekt, behoudens indien de Voorzitter verzoekt haar over de beraadslagingen te informeren en informatie of gegevens te verstrekken.
- 16.3 Indien de Voorzitter van oordeel is dat het handelen of nalaten van een Aangeslotene waarvan tijdens de behandeling van het geschil is gebleken strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene gelden, doet hij daarvan melding aan het college dat met de tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen of nalaten van de betrokken Aangeslotene is belast.
- 16.4 Wanneer een in een Geschil betrokken Aangeslotene niet adequaat en voortvarend aan de procedure medewerking verleent en na in gebreke te zijn gesteld die medewerking uitblijft, licht de Commissie van Beroep de Directie onverwijld in.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Artikel 17 Nawerking aansluiting

Een Geschil dat betrekking heeft op een handelen of nalaten van een Aangeslotene ten tijde van diens aansluiting wordt, ook indien de aansluiting inmiddels is geëindigd, behandeld en afgedaan op de wijze als in dit Reglement bepaald.

Artikel 18 Adres

Kennisgevingen uit hoofde van dit Reglement, gericht aan een Aangeslotene, kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan het adres van die Aangeslotene als opgenomen in het Register.

Artikel 19 Wijziging Reglement

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

Artikel 20 Overgangsrecht

De beroepsmogelijkheid als voorzien in dit reglement staat open tegen uitspraken van de Geschillencommissie die na 1 juni 2008 zijn gegeven.