

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0693

(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden, mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	26 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. handelend onder de naam DBV Finance, gevestigd te Utrecht, verder te noemen DBV
Datum uitspraak	16 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument en zijn partner hebben hun relatie beëindigd, waarna de gezamenlijke woning aan de consument is toebedeeld. Op verzoek van de consument wordt de door DBV verstrekte hypothecaire geldlening enkel door hem voortgezet en wordt de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid ontslagen. DBV heeft de volledig verschuldigde boeterente in rekening gebracht. De consument vindt het onredelijk dat DBV deze boeterente in rekening heeft gebracht omdat de ex-partner haar deel van de woning aan hem heeft verkocht en geleverd en vordert dat DBV deze terugbetaalt. De commissie is van oordeel dat de toepasselijke algemene voorwaarden aan de toewijzing van die vordering in de weg staan. Ook de overige klachten van de consument zijn ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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 DBV; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van DBV.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 maart 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 De consument heeft 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 consument en zijn (inmiddels ex-)partner hebben in 2007 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 300.000,- afgesloten bij DBV met een rentevastheidsperiode van 30 jaar. Zij zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de geldlening. In 2011 hebben de consument en zijn ex-partner de geldlening verhoogd met € 25.000. Door ondertekening van de hypotheekofferte zijn de *Leningsvoorwaarden DBV Hypotheekplan, maart 2011* (hierna: de Voorwaarden 2011) van toepassing op de gehele geldlening. In deel A van de Voorwaarden 2011 is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

- 6.3 **Geen vergoeding verschuldigd**
Ongeacht de rentestand is geen vergoeding bij vervroegde aflossing verschuldigd in de onderstaande situaties:
- 6.3.1 **Maandvariabele rente**
Bij hypotheek met een maandelijks variabele rente kunt u altijd (ongeacht de rentestand) onbeperkt aflossen, zonder betaling van een vergoeding.
- 6.3.2 **Bij verkoop van de woning**
Indien de aflossing direct verband houdt met de verkoop van het onderpand, bent u geen vergoeding verschuldigd. Deze verkoop moet wel gepaard gaan met zowel juridische (- bij notariële akte -) als feitelijke levering van het gehele onderpand, vrij van huur en gebruik, door u aan een derde en die derde mag geen rechtspersoon c.q. samenwerkingsvorm zijn waarbij u bent betrokken.
- 6.3.3 **Bij overlijden**
Indien de aflossing plaatsvindt binnen twaalf maanden na uw overlijden is geen vergoeding verschuldigd voor zover het betreft het door de overledene schuldig erkende bedrag.
- 6.3.4 **Bij executie**
Indien de aflossing plaatsvindt als gevolg van executoriale verkoop van het onderpand bent u geen vergoeding verschuldigd.
- 6.3.5 **Tenietgaan onderpand**
Indien een aflossing plaatsvindt binnen twaalf maanden na het volledig tenietgaan van het onderpand, bent u geen vergoeding verschuldigd.
- 6.3.6 **Op de datum renteherziening**
Indien een aflossing plaatsvindt per de renteherzieningsdatum, bent u geen vergoeding verschuldigd.
- 6.3.7 **Jaarlijkse vrijstelling**
U kunt jaarlijks extra aflossen tot een bedrag gelijk aan 10% van het oorspronkelijke leningsbedrag zonder dat u hierover een vergoeding hoeft te betalen. Onder het oorspronkelijke leningsbedrag verstaan wij het in de offerte genoemde bedrag van het desbetreffende leningdeel.

(...)

8.2 Procedure voor omzetting

- 8.2.1 Vastzetten van de hypotheekrente d.m.v. opdracht tot omzetting
Omzetting van een hypotheek met maandelijks variabele rente of de rentevastperiode van één jaar naar een hypotheek met een langere rentevaste periode ('vastzetten van de hypotheekrente') kan uitsluitend plaatsvinden op basis van een volledig ingevulde 'Opdracht tot omzetting'. Wij adviseren u om dit opdracht-formulier, dat u bij uw offerte aantreft, zorgvuldig te bewaren. De omzetting gaat in per de eerste van de maand na ontvangst door de administrateur (zie artikel 1.1.8) van deze opdracht tot omzetting. U ontvangt hiervan een bevestiging met de opgave van het nieuwe maandbedrag en de nieuwe premies, indien van toepassing.
- 8.2.2 Overige omzettingen
Andere omzettingen dan het hierboven vermelde 'vastzetten van de hypotheekrente' geschieden op basis van een nieuw uit te brengen offerte waarin een overzicht is opgenomen van de na die omzetting geldende stand van zaken betreffende uw lening. Een dergelijke omzetting dient u via uw tussenpersoon aan te vragen.
- 8.2.3 Voorwaarden na omzetting
Na omzetting van een of meer leningdelen anders dan een gewijzigde rentevastperiode op renteherzieningsdatum, worden de ten tijde van de omzetting van toepassing zijnde voorwaarden van toepassing op de gehele lening. Voor de goede orde benadrukken we dat omzetting van de lening en verhoging van het leningsbedrag (zie artikel 9) plaats heeft binnen het kader van de reeds lopende lening(en) zoals u die met de geldverstrekker bent aangegaan.

- 2.2 Op enig moment hebben de consument en zijn ex-partner besloten om hun relatie te beëindigen. In het kader daarvan hebben zij afgesproken dat de woning aan de consument wordt toebedeeld en dat de ex-partner ontslagen diende te worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening bij DBV. In het kader hiervan heeft de consument zich tot een hypotheekadviseur gewend.
- 2.3 Op verzoek van de adviseur heeft DBV op 23 juli 2021 een hypotheekofferte aan de consument uitgebracht. Hierbij is ook een aanvullende lening van € 97.102,- (hierna: de hypotheekverhoging) aangeboden. Ook is het oorspronkelijke leningdeel van € 300.000,- gesplitst in twee nieuwe leningdelen, te weten een aflossingsvrij leningdeel van € 150.000,- en een annuïtair leningdeel van € 150.000,-.
- 2.4 Voor het aflossingsvrije leningdeel van € 150.000,- zijn het rentecontract (30 jaar vast, 4,7%) en de condities, zoals die waren aangegaan in 2007, blijven gelden. Voor het annuïtaire leningdeel van € 150.000,- is tussen partijen een nieuw rentecontract van 20 jaar tegen het op dat moment geldende rentetarief (1,62%) overeengekomen. In verband met het tussentijds splitsen van het oorspronkelijke leningdeel en het daarbij openbreken van het rentecontract over het afgesplitste deel, heeft DBV een vergoeding wegens vervroegde aflossing (hierna: boeterente) van € 48.395,- in rekening gebracht. Bij de berekening van de boeterente heeft DBV rekening gehouden met de jaarlijkse vergoedingsvrije ruimte van 10% over de oorspronkelijk lening van € 300.000,-; er is dus rekening gehouden met een vergoedingsvrije ruimte van € 30.000,-. De boeterente is berekend over een bedrag van € 120.000,- (€ 150.000,- minus € 30.000,-).
- 2.5 Op 23 juli 2021 heeft de consument de hypotheekofferte ondertekend.

Op pagina 6 van de offerte van 23 juli 2021 is het volgende opgenomen:

Verhoging van het bedrag van uw lening

U wilt uw lening verhogen met een bedrag van EUR 97.102,00. Hiervoor maken wij gebruik van een of meer hypothecaire inschrijvingen die al bekend zijn bij het Kadaster. Dit betekent dat u niet opnieuw naar de notaris hoeft om een hypotheekakte te ondertekenen.

Uw lening voortzetten met gewijzigde tenaamstelling

U wilt uw lening voortzetten met gewijzigde tenaamstelling (de lening komt op een andere naam te staan). Deze verandering gaat in op 1 september 2021 als u op die datum voldoet aan alle afspraken en voorwaarden die in deze offerte staan.

De verhoging van uw lening gaat eerder in dan de omzetting van de lening. De omzetting van de lening gaat in op de 1e dag van de maand nadat wij de lening hebben verhoogd.

- 2.6 In de offerte is opgenomen dat de consument door ondertekening akkoord gaat met de *Leningsvoorwaarden DBV Finance februari 2021* (hierna: de Voorwaarden 2021). Voor zover relevant is in de Voorwaarden 2021 het volgende opgenomen:

Deel A – Leningsvoorwaarden

3.4.1 Ingangsdatum renteberekening

De rente voor de lening wordt berekend met ingang van de datum, waarop de hypotheekakte wordt gepasseerd. Indien echter vóór deze datum door de geldverstrekker (uit)betalingen moeten worden gedaan, geldt de eerste datum, waarop gelden worden overgemaakt, als ingangsdatum voor de renteberekening. In de regel is het nodig, dat enige dagen vóór de datum van aktepassering geld aan de notaris wordt overgemaakt, zodat daarover op de datum van aktepassering kan worden beschikt. Dit houdt verband met de regels voor het betalingsverkeer, zoals deze - ook bij telefonische overboeking - door de banken worden gehanteerd.

3.4.2 Methode van renteberekening

De rente wordt voor het eerst vanaf de hiervoor onder 3.4.1 omschreven ingangsdatum tot het einde van de desbetreffende maand naar het overeengekomen percentage berekend over de schuld. Voor iedere volgende maand wordt de rente naar het overeengekomen percentage berekend over de schuld per het einde van de daaraan voorafgaande maand. Voor de berekening van de rente wordt de maand op 30 dagen en het jaar op 360 dagen gesteld.

Deel C- Algemene bepaling voor geldleningen

12 HERSCHATTING

- 12.1 Het is mogelijk dat er een vergelijking (toetsing) tussen de schuld en de marktwaarde van het onderpand plaatsvindt.
- 12.2 De marktwaarde zal in dat geval worden bepaald door middel van taxatie door een door de geldgever te benoemen, resp. aan te wijzen beëdigde taxateur. De schuldenaar is verplicht aan deze taxatie zijn volledige medewerking te verlenen en aan de met de taxatie belaste taxateur vrije toegang tot het onderpand te verlenen en/of te doen verlenen en er voor zorg te dragen, dat al datgene kan worden verricht wat door de taxateur noodzakelijk wordt geacht.
- 12.3 De kosten van de taxatie komen voor rekening van de schuldenaar.
- 12.4 Op grond van de vergelijking tussen de schuld en de getaxeerde marktwaarde van het onderpand is de geldgever gerechtigd om het voor de lening geldende rentepercentage aan te passen en vervroegde aflossing van (een deel van) de schuld te verlangen, overeenkomstig het in de offerte bepaalde.

- 2.7 Op 13 augustus 2021 heeft DBV een bedrag van € 48.406,19 overgemaakt naar de notaris. Dit bedrag betrof de hypotheekverhoging minus de boeterente (€ 48.395,81) en de omzettingskosten (€ 300,-). De verschuldigde boeterente is intern verrekend met de hypotheekverhoging. Vanaf 13 augustus 2021 heeft DBV rente in rekening gebracht over de hypotheekverhoging van € 97.102,-
- 2.8 Op 20 augustus 2021 is de akte van verdeling tussen de consument en zijn ex-partner getekend. Ook is de ex-partner per die datum uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening ontslagen.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert vergoeding van € 48.435,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 13 augustus 2021.

2.10 Ten eerste stelt de consument dat het onredelijk is dat DBV in de gegeven omstandigheden de (boete)rente in rekening heeft gebracht. In het kader hiervan heeft de consument het volgende gesteld:

- *Onterechte rente over hypotheekverhoging:* DBV had vanaf 1 augustus 2021 tot 1 september 2021 alleen rente in rekening mogen brengen over het deel van de hypotheekverhoging (te weten € 48.406,19) dat aan de notaris was overgemaakt en niet over de gehele hypotheekverhoging. De boeterente en de omzettingkosten waren immers door DBV ingehouden; de extra schuld van de consument was in dit periode lager dan het bedrag van de hypotheekverhoging. De boeterente en omzettingkosten was de consument namelijk pas verschuldigd per 1 september 2021 wanneer alle nieuwe hypotheekdelen effectief werden. DBV heeft daarom circa € 40,- te veel aan rente in rekening gebracht.
- *Boetevrije aflossing op het oorspronkelijke leningdeel:* Het aflossingsvrije leningdeel van € 300.000,- is door DBV gesplitst in twee leningdelen van elk € 150.000,-, waarover hij ook een boeterente heeft betaald. Ook na de splitsing van het leningdeel van € 300.000,- in twee leningdelen moet volgens de consument de jaarlijkse vergoedingsvrije ruimte worden bepaald op basis van de oorspronkelijke hoogte van het leningdeel, te weten € 300.000,-. Dat DBV hiervoor twee nieuwe leningdelen heeft gemaakt, doet hier niets aan af.
- *Boeterente:* Het is onredelijk dat DBV de boeterente in rekening heeft gebracht omdat de ex-partner haar helft van de woning aan de consument heeft verkocht. Ook heeft DBV aan het begin van het traject aan zijn adviseur mondeling toegezegd dat de consument geen boeterente hoefde te betalen over een aflossing tot de helft van zijn bestaande lening. DBV heeft deze toezegging op een gegeven moment ontkend, en is een boeterente gaan eisen.

2.11 Ten tweede vindt de consument artikel 12.3 zoals opgenomen in Deel C van de Voorwaarden 2021, waarin is bepaald dat de consument de taxatiekosten moet betalen, ook als DBV de taxatie eist, onredelijk. Indien een hertaxatie geëist wordt door DBV met als doel om de consument een hogere rente te berekenen, dat dient DBV deze kosten zelf te betalen. De consument heeft er geen vertrouwen in dat DBV, zoals door DBV verklaard, alleen in bijzondere omstandigheden hertaxatie zal eisen. In de huidige bepaling is geen enkele beperking opgenomen, waardoor een taxatie te pas en te onpas door DBV kan worden geëist. De consument meent dat de taxatiekosten voor rekening van DBV dienen te komen als zij de hertaxatie initieert.

Het verweer

2.12 DBV heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Onterechte rente over hypotheekverhoging

- 3.1 Het klachtonderdeel ziet op de rente die DBV vanaf 13 augustus 2021 in rekening heeft gebracht over de gehele hypotheekverhoging, terwijl slechts een deel daarvan aan de notaris is uitbetaald en de rest door DBV is ingehouden ter voldoening van de boeterente en kosten.
- 3.2 Naar het oordeel van de commissie heeft DBV op terechte gronden vanaf 13 augustus 2021 rente in rekening gebracht over het gehele bedrag van de hypotheekverhoging. Uit de offerte in combinatie met artikel 3.4.1 Voorwaarden volgt dat het moment waarop de gelden worden overgemaakt als ingangsdatum van de renteberekening heeft te gelden. Dat daarbij een gedeelte intern is verrekend ter voldoening van de boeterente, maakt dat naar het oordeel van de commissie niet anders. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Boetevrije aflossing op het oorspronkelijke leningdeel

- 3.3 Het tweede klachtonderdeel ziet op de splitsing van het oorspronkelijke leningdeel van € 300.000,- in een aflossingsvrij leningdeel en een annuïtair leningdeel van elk € 150.000,-. Naar de commissie begrijpt, stelt de consument dat, ook na de splitsing van het oorspronkelijke leningdeel in twee leningdelen, de jaarlijkse vergoedingsvrije ruimte moet worden bepaald op basis van de oorspronkelijke hoofdsom van € 300.000,-.
- 3.4 Voor zover de consument stelt dat er bij de berekening van de boeterente rekening had moeten worden gehouden met een jaarlijkse vergoedingsvrije ruimte van 10% over € 300.000,- heeft, heeft DBV toegelicht dat zij bij het bepalen van de boeterente een vergoedingsvrij bedrag van € 30.000,- heeft gehanteerd. Dit blijkt ook over de aan de consument verstuurd berekening.
- 3.5 Voor zover de consument met zijn klacht betoogt dat ook bij toekomstige aflossingen de jaarlijkse vergoedingsvrije ruimte dient te worden bepaald op basis van de oorspronkelijke hoogte van het leningdeel, te weten € 300.000,-, oordeelt de commissie als volgt.
- 3.6 Vaststaat dat de consument in 2007 een geldlening heeft afgesloten bij DBV bestaande uit één leningdeel met een vaste rente voor de duur van 30 jaar. De op verzoek van de consument in 2021 doorgevoerde aanpassing van de geldlening (het splitsen van het bedrag van € 300.000,- in twee gelijke delen) is een wijziging van de tussen partijen bestaande overeenkomst.

DBV mag als contractspartij in beginsel zelf bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat of wijzigt.¹ Het is ook aan DBV om te bepalen hoe zij een dergelijke wijziging van de overeenkomst doorvoert.

- 3.7 Door de splitsing van het bedrag van € 300.000,- zijn er twee nieuwe leningdelen met elk hun eigen voorwaarden ontstaan. Het oorspronkelijke leningdeel is hierdoor opgehouden te bestaan. Naar het oordeel van de commissie is het dan ook niet onbegrijpelijk en ook niet onredelijk dat na deze splitsing bij de berekening van de vergoedingsvrije ruimte wordt uitgegaan van de hoogte van het afgesplitste delen en niet wordt teruggegrepen op de oorspronkelijke hoofdsom van € 300.000,-. Dat er volgens de consument andere manieren waren geweest om het bedrag van € 300.000,- te splitsen, doet daar niet iets aan af. Gelet op het voorgaande is het klachtonderdeel ongegrond.

Boeterente

- 3.8 De vraag die partijen over de verschuldigdheid van boeterente verdeeld houdt is of artikel 6.3.2 Voorwaarden 2011 zo dient te worden uitgelegd dat de consument in het onderhavige geval op grond van dit artikel geen boeterente verschuldigd is.
- 3.9 Voorop staat dat voor de uitleg van deze bepaling bepalend is voor hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen en dient tevens te worden gekeken naar de taalkundige betekenis van de voorwaarden (die niet van doorslaggevend belang is) en dient rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid hierbij is het feit dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in voorwaarden waarover niet onderhandeld is. Dit brengt mee dat de betreffende bepaling in beginsel objectief dient te worden uitgelegd.²
- 3.10 In artikel 6.3.2. Voorwaarden 2011 is bepaald dat bij verkoop van het onderpand geen vergoeding (boeterente) verschuldigd is als *‘deze verkoop gepaard gaat met zowel juridische (- bij notariële akte -) als feitelijke levering van het gehele onderpand’*. De commissie oordeelt, in lijn met eerdere uitspraken³, dat deze zin zo dient te worden uitgelegd dat als de gehele geldlening wordt afgelost wegens verkoop en levering van het gehele onderpand geen vergoeding verschuldigd is. Dit is anders indien in de betreffende bepaling is opgenomen dat dit ook van toepassing is op elk gedeelte van het onderpand of gedeeltelijke aflossing van de geldlening.⁴

¹ GC Kifid 2020-987.

² GC Kifid nr. 2017-428.

³ GC Kifid nrs. 2017-428, 2017-700, 2018-381, 2021-0142, 2021-0292.

⁴ GC Kifid nr. 2016-459.

De commissie volgt de consument dan ook niet in zijn stelling dat hij geen vergoeding is verschuldigd als het gaat om een gedeeltelijke overdracht van het onderpand.

- 3.11 Van een situatie als genoemd in artikel 6.3.2 van de Voorwaarden 2011 is in casu dus slechts sprake indien de gehele geldlening wordt afgelost in verband met de verkoop en levering van het gehele (en niet een deel van het) onderpand. Nu in het onderhavige geval het deel van de woning van de ex-echtgenote aan consument is toebedeeld, werd er niet aan de voorwaarden van vergoedingsvrije aflossing voldaan. DBV mocht zich daarom op het standpunt stellen dat de consument een vergoeding voor vervroegde aflossing (boeterente) verschuldigd was.
- 3.12 Voor wat de stelling van de consument betreft dat DBV aan zijn adviseur mondeling heeft toegezegd dat de consument geen boeterente hoefde te betalen over een aflossing tot de helft van zijn bestaande lening, oordeelt de commissie als volgt. Aangezien het de consument is die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten, zal hij – gelet op de betwisting door DBV – zijn stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dat betekent dat de consument zal moeten bewijzen dat DBV deze toezegging aan zijn adviseur heeft gedaan. Naar het oordeel van de commissie is de consument daar niet in geslaagd, nu hij geen bewijs heeft kunnen leveren van de inhoud van het telefoongesprek.
- 3.13 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat DBV niet gehouden is (een deel van) de boeterente aan de consument terug te betalen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Taxatiekosten

- 3.14 Voorts vindt de consument artikel 12.3 uit Deel C van de Voorwaarden 2021, waarin is bepaald dat de consument – in geval van herschatting – de taxatiekosten moet betalen, ook als DBV de taxatie (herschating) eist, onredelijk.
- 3.15 DBV heeft in dit kader toegelicht dat ook in eerdere voor de consument geaccepteerde algemene voorwaarden een dergelijke bepaling over de taxatiekosten is opgenomen. Ook heeft DBV benadrukt dat zij slechts in bijzondere omstandigheden om hertaxatie zal verzoeken.
- 3.16 De commissie begrijpt de zorg van de consument over voorgenoemde bepaling. Echter is (her)taxatie van de woning op dit moment niet aan de orde. Dit betekent dat de door hem aangevoerde klacht voorbarig is. De commissie wijst dit klachtonderdeel daarom af.

Conclusie

3.17 Gelet op het voorgaande zijn de klachtonderdelen ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl