

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0979

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam SNS, verder te noemen SNS
Datum uitspraak	21 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vergoeding bij vervroegde aflossing hypothecaire geldlening. Boeterente. Zorgplicht bank. Verhouding aanbieder en adviseur. Gerechtvaardigd vertrouwen. SNS heeft de consument in het verleden een hypothecaire geldlening verstrekt. Daarbij waren partijen een vergoedingsvrije ruimte van 20% bij vervroegde aflossing overeengekomen. Na advies en bemiddeling door een adviseur heeft SNS de consument in 2021 een offerte voor de wijziging van de hypothecaire geldlening verstrekt. In de hypotheekofferte is een vergoedingsvrije ruimte van 10% bij vervroegde aflossing opgenomen. De consument heeft de hypotheekofferte ondertekend. In 2021 heeft SNS de consument een aflosnota gestuurd. Daarbij heeft SNS rekening gehouden met een boetevrije ruimte van 10%. De consument heeft het standpunt ingenomen dat SNS haar zorgplicht heeft geschonden door rekening te houden met een boetevrije ruimte van 10% in plaats van 20% en vordert dat SNS 10% van de boeterente aan haar terugbetaalt. De commissie oordeelt dat SNS uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur en dat SNS haar zorgplicht niet heeft geschonden.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van SNS; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van SNS.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer [naam I], verbonden aan Hilgersom Financieel Advies & Planning.
- I.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 en SNS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In het verleden heeft SNS aan de consument en haar partner een hypothecaire geldlening verstrekt.
- 2.2 Op 9 februari 2021 heeft SNS de consument en haar partner een voorlopige aflosnota voor de aflossing van een deel van de hypothecaire geldlening verzonden. Hierin is een vergoeding voor vervroegde aflossing (hierna: boeterente) opgenomen. Bij het berekenen van de boeterente heeft SNS rekening gehouden met een boetevrije ruimte van 20%. De hypothecaire geldlening is naar aanleiding daarvan niet afgelost.
- 2.3 Na advies en bemiddeling door de niet aan SNS verbonden gemachtigde van de consument en haar partner (hierna: de adviseur) heeft SNS hun op 13 juli 2021 een offerte voor de wijziging van de hypothecaire geldlening (hierna: de hypotheekofferte) verstrekt. In de hypotheekofferte staat:

(...) Toelichting op de offerte

Heeft u vragen of wilt u meer informatie dan kunt u altijd bij uw hypotheekadviseur, Hilgersom Financieel Advies & Planning terecht via telefoonnummer: [telefoonnummer].

(...) Leningdeel 1 € 143.512,00 SNS Lineaire Hypotheek

<i>(...) Rente op jaarbasis</i>	<i>3,58% (nominale rente, inclusief korting)</i>
<i>(...) Rentevast periode:</i>	<i>Vast tot 1 december 2036 (Meeneemrente)</i>
<i>(...) Aflossen zonder kosten:</i>	<i>10% per kalenderjaar</i>

(...) Leningdeel 2 € 127.488,00 SNS Lineaire Hypotheek

<i>(...) Rente op jaarbasis:</i>	<i>4,94% (nominale rente)</i>
<i>(...) Rentevast periode:</i>	<i>Vast tot 1 augustus 2023 (Meeneemrente)</i>
<i>(...) Aflossen zonder kosten:</i>	<i>10% per kalenderjaar</i>

(...) Leningdeel 3 € 25.000,00 SNS Lineaire Hypotheek

<i>(...) Rente op jaarbasis:</i>	<i>4,85% (nominale rente, inclusief korting)</i>
<i>(...) Rentevast periode:</i>	<i>20 jaar</i>
<i>(...) Aflossen zonder kosten:</i>	<i>10% per kalenderjaar</i>

(...) Wat gebeurt er als u de rentevast periode eerder afbreekt?

Als u een nieuwe rente kiest voordat de rentevast periode is afgelopen dan betaalt u daarvoor een vergoeding voor het renteverlies aan de bank. Deze vergoeding berekenen we op dezelfde manier als de vergoeding bij vervroegde aflossing. (...)

Aflossen zonder vergoeding voor ons renteverlies

U mag aflossen zonder vergoeding voor ons renteverlies als:

- (...)
- U in een kalenderjaar niet meer aflost dan het percentage aflossen zonder vergoeding zoals vermeld bij het leningdeel.

Bijvoorbeeld: Bij een percentage van 10% en een leningdeel van € 100.000 mag u per jaar € 10.000 aflossen zonder vergoeding. Als u meerdere leningdelen heeft, dan gelden de vergoedingsvrije ruimte per leningdeel.

- U aflost op de datum dat de rentevast periode afloopt.
- (...)

Bemiddeling

Deze offerte is tot stand gekomen via bemiddeling van: Hilgersom Financieel Advies & Planning. Het is belangrijk dat de hypotheek past bij uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden. SNS adviseert u niet en controleert het advies van uw adviseur niet. Bespreek daarom deze offerte met uw adviseur voordat u de offerte accepteert.

(...) Door ondertekening van deze offerte verklaart u de Voorwaarden Mijn SNS, te hebben ontvangen, van de inhoud kennis te hebben genomen en akkoord te gaan met de inhoud van deze voorwaarden.

(...) Ondertekening

U verklaart met het ondertekenen van deze offerte met nummer [nummer hypotheekofferte] dat u deze offerte met bijlage(n) in zijn geheel heeft ontvangen en dat u deze offerte met bijlage(n) in zijn geheel heeft gelezen en begrepen. (...)"

2.4 Op 13 juli 2021 hebben de consument en haar partner de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend.

2.5 Bij de hypotheekofferte heeft SNS een Europees gestandaardiseerd informatieblad hypothecaire krediet (hierna: ESIS) gevoegd. In het ESIS staat:

"(...) Aflossen zonder vergoeding voor ons renteverlies

U mag aflossen zonder vergoeding voor ons renteverlies als:

- (...)
- U in een kalenderjaar niet meer aflost dan het percentage aflossen zonder vergoeding zoals vermeld bij het leningdeel, bijvoorbeeld: Bij een percentage van 10% en een leningdeel van € 100.000 mag u per jaar € 10.000 aflossen zonder vergoeding. Als u meerdere leningdelen heeft, dan gelden de vergoedingsvrije ruimte per leningdeel.

- U aflost op de datum dat de rentevast periode afloopt.
- (...)"

- 2.6 De consument en haar partner hebben het ESIS ondertekend.
- 2.7 De wijziging van de hypothecaire geldlening van de consument en haar partner heeft plaatsgevonden overeenkomstig de hypotheekofferte.
- 2.8 Op 17 augustus 2021 heeft de adviseur aan SNS een e-mail gestuurd. Hierin staat:
- “(...) Het lijkt erop dat bij de omzetting van de bestaande financiering van relatie er een administratieve fout is gemaakt.*
- Relatie heeft recht op een boetevrij aflosbaar percentage van 20.*
- Er is **geen nieuwe financiering** afgesloten, er is recentelijk **een wijziging** op de bestaande financiering doorgevoerd.*
- (...) De gewenste wijziging was het wijzigen van de aflosvorm (-en).
Nergens was vermeld op het wijzigingsvoorstel dat het percentage zou wijzigen.*
- We verzoeken dan ook om z.s.m. deze administratieve fout te herstellen en alsnog op het contract 20% boetevrije aflossing toe te kennen.*
- Het wijzigen van het boetevrije aflossingspercentage door het wijzigen van de aflosvorm is geenszins redelijk. Relatie is hiervan niet voldoende duidelijk op de hoogte gesteld.*
- (...) Uit een proforma boeteberekening d.d. 09-02-2021 blijkt dat cliënt 20% boetevrij mag aflossen (dat is afgesproken).*
- (...) Relatie is zich niet bewust van het maken van andere afspraken dat deze 20% vergoedingsvrije ruimte. (...)”*
- 2.9 Op 2 november 2021 heeft SNS de consument en haar partner een aflosnota voor de aflossing van de hypothecaire geldlening per 8 november 2021 verzonden. Hierin is een boeterente van € 32.166,62 opgenomen. Bij het berekenen van de boeterente heeft SNS rekening gehouden met een boetevrije ruimte van 10%.
- 2.10 Op 3 november 2021 heeft SNS aan de adviseur een e-mail gestuurd. Hierin staat:
- “(...) **Uw klacht***
Uw cliënte mevrouw [naam consument] ontving op 9 februari 2021 een voorlopige berekening voor de aflossing van haar hypotheek. In deze berekening bedraagt de vergoedingsvrije ruimte 20%. Nu uw cliënte opnieuw een berekening heeft opgevraagd blijkt dat de vergoedingsvrije ruimte nog 10% bedraagt. U bent het hier niet mee eens.

Onze reactie

Mevrouw [naam consument] ontving op haar verzoek op 9 februari 2021 een voorlopige berekening voor algehele aflossing. Het is juist dat in deze berekening een vergoedingsvrije ruimte van 20% wordt vermeld. Deze berekening is namelijk van voor de omzetting die u voor uw cliënte hebt aangevraagd. Voor de bestaande hypotheek gold er een vergoedingsvrije ruimte van 20%.

Omzetting

U hebt op 22 juni 2021 voor uw cliënte een omzetting van de hypotheek aangevraagd. De aflosvorm werd omgezet. Hiervoor ontving u op 13 juli 2021 een bindende offerte. SNS beschrijft in de offerte en de bijlagen de voorwaarden van de gewijzigde hypotheek. In deze offerte staat onder elk leningdeel vermeld welk percentage zonder kosten mag worden afgelost, namelijk 10%. Op pagina 21 staat onder "Aflossen zonder vergoeding voor ons renteverlies" nogmaals uitgelegd wanneer er geen vergoedingsrente verschuldigd is. Het percentage van 10% wordt ook hier genoemd. Cliënte heeft de offerte op 13 juli 2021 ondertekend. Met haar handtekening verklaarde zij de offerte en de bijlagen te hebben ontvangen, in zijn geheel te hebben gelezen en begrepen. Als de offerte haar niet duidelijk was en/of zij het met de inhoud niet eens was had zij dit bij u kunnen aangeven. Dat heeft zij niet gedaan. (...)

Conclusie

(...) SNS wijzigt de vergoedingsvrije ruimte niet. (...)"

- 2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.12 De consument vordert van SNS een schadevergoeding van € 16.083,31, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 8 november 2021 tot de dag der algehele voldoening.
- 2.13 De consument stelt zich op het standpunt dat SNS in de aflosnota van 2 november 2021 een bedrag van € 16.083,31 teveel boeterente bij de consument en haar partner in rekening heeft gebracht. Daartoe heeft zij de volgende argumenten aangevoerd:
- SNS heeft bij de omzetting van de hypothecaire geldlening een administratieve fout gemaakt door uit te gaan van een boetevrije ruimte van 10% in plaats van 20%. De consument en haar partner wensten de aflosvorm te wijzigen, niet het percentage van de vergoedingsvrije ruimte. Dat is nergens vermeld op het wijzigingsvoorstel. De consument en haar partner zijn zich niet bewust van het maken van andere afspraken over het percentage van de vergoedingsvrije ruimte.
 - De consument en haar partner hebben recht op een boetevrije ruimte van 20%, omdat zij geen nieuwe financiering hebben afgesloten, maar een wijziging in de bestaande financiering. In dit geval hoefde SNS geen nieuw geld aan te trekken op de kapitaalmarkt. Er hoefden dan ook geen nieuwe afspraken gemaakt te worden. Het is derhalve niet legitiem richting de consument en haar partner om de voorwaarden in hun nadeel te wijzigen.

- c. Het wijzigen van het percentage van de vergoedingsvrije ruimte is geenszins redelijk. De consument en haar partner zijn hiervan niet op de hoogte gesteld. SNS heeft nagelaten voldoende duidelijk te wijzen op deze onverwachte en onnodige aanpassing van de boetevrije ruimte. Het is redelijk om te veronderstellen dat een bank hier expliciet op wijst. Dit wordt ook verwacht door de toezichthouder.
- d. Dat de consument en haar partner nadeel ondervinden van het wijzigingen van de hypothecaire geldlening van aflossingsvrij naar een (directe) aflossingsvorm, valt niet te rijmen met de publiekscampagne *Word ook aflossingsblij* van de Nederlandse Vereniging van Banken¹, die SNS ondersteunt.
- e. Uit de voorlopige aflosnota van 9 februari 2021 blijkt dat de consument en haar partner 20% boetevrij mogen aflossen.
- f. SNS heeft onvoldoende duidelijk en onredelijk gehandeld richting de consument en haar partner. Het is onredelijk van SNS om bij een tussentijdse wijziging van een bestaande hypothecaire geldlening eenzijdig het percentage van de vergoedingsvrije ruimte te verlagen.

2.14 Doordat SNS in de aflosnota van 2 november 2021 voor de berekening van de boeterente een vergoedingsvrije ruimte van 10% in plaats van 20% heeft gehanteerd, heeft SNS 10% teveel boeterente (€ 32.166,62 in plaats van € 16.083,31) bij de consument en haar partner in rekening gebracht. SNS moet het bedrag dat de consument en haar partner teveel hebben betaald (€ 16.083,31) aan hen terugbetalen.

Het verweer van SNS

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of SNS bij de aflossing van de hypothecaire geldlening door de consument en haar partner een vergoedingsvrije ruimte van 10% mocht hanteren. De commissie is van oordeel dat dat het geval was en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals hiervoor weergegeven onder 2.12 tot en met 2.14. De commissie begrijpt dat de consument van mening is dat SNS haar zorgplicht heeft geschonden.

¹ Bron: <https://www.nvb.nl/themas/bank-maatschappij/campagne-word-ook-aflossingsblij>, geraadpleegd op 15 november 2022.

3.3 Daartegenover heeft SNS zich op het standpunt gesteld dat het omzetten van de aflosvorm van de hypothecaire geldlening van de consument en haar partner een wijziging van de bestaande overeenkomst is en dat het SNS vrijstaat om te besluiten of zij bereid is deze wijziging door te voeren en, zo ja, onder welke voorwaarden. SNS heeft toegelicht dat deze voorwaarden zijn opgenomen in het renteaanbod van 25 juni 2021 en de daaropvolgende hypotheekofferte. Volgens SNS volgt uit de hypotheekofferte duidelijk dat de consument en haar partner tot 10% van de oorspronkelijke hoogte van elk leningdeel mogen aflossen zonder dat SNS daarvoor een boeterente voor het renteverlies in rekening brengt. SNS is van mening dat de consument en haar partner zowel het renteaanbod als de hypotheekofferte hebben ondertekend. Dat er geen sprake zou zijn van wilsovereenstemming, betwist SNS uitdrukkelijk. Als het aanbod van SNS niet duidelijk was of als de consument en haar partner het met de inhoud van het aanbod niet eens waren geweest, hadden zij dit volgens SNS bij de adviseur moeten aangeven.

Zijn partijen 10% of 20% vergoedingsvrije ruimte bij vervroegde aflossing overeengekomen?

3.4 De commissie constateert dat de consument en haar partner de hypotheekofferte op 13 juli 2021 voor akkoord hebben ondertekend. Dat betekent dat er tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen. In de hypotheekofferte is voor elk van de drie leningdelen klip en klaar een vergoedingsvrije ruimte van 10% per kalenderjaar opgenomen. Dat betekent dat partijen een vergoedingsvrije ruimte van 10% zijn overeengekomen.

SNS heeft als een bank een bijzondere zorgplicht

3.5 Verder stelt de commissie het volgende voorop. Volgens vaste rechtspraak rust op banken (in dit geval SNS) tegenover particulieren (in dit geval de consument en haar partner) een *bijzondere zorgplicht* die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.² Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.³

Heeft SNS haar bijzondere zorgplicht geschonden?

3.6 De commissie constateert dat SNS in de onderhavige zaak *uitsluitend* heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur. Dat blijkt in ieder geval uit de hypotheekofferte, hiervoor opgenomen onder 2.3, waarin de adviseur met naam en toenaam genoemd wordt.

² Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ('SNS-arrest').

³ Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.

Het staat echter ook in het ESIS, hiervoor opgenomen onder 2.5, en in diverse andere stukken. Ingevolge de artikelen 4:19 lid 1 en lid 2 en artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft)⁴ is een aanbieder van krediet verplicht voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product informatie te verstrekken die correct, duidelijk en niet misleidend is. Niet gebleken is dat SNS deze informatieverplichtingen heeft geschonden. In zoverre is niet komen vast te staan dat SNS (in haar hoedanigheid van aanbieder van krediet) is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument en haar partner.

- 3.7 Ook overigens biedt het dossier naar het oordeel van de commissie echter geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat SNS haar zorgplicht ten opzichte van de consument en haar partner heeft geschonden. De consument en haar partner hebben zich op het standpunt gesteld dat SNS hen niet op de hoogte heeft gesteld van het gewijzigde percentage van de vergoedingsvrije ruimte. Zij zijn van mening dat SNS heeft nagelaten hen voldoende duidelijk te wijzen op deze onverwachte en onnodige aanpassing. Volgens de consument en haar partner is het redelijk om te veronderstellen dat een bank hen hier expliciet op wijst.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie waren dit nu juist bij uitstek werkzaamheden die tot het takenpakket van de adviseur behoren. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat SNS uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur en op SNS geen verdergaande zorgplicht rustte dan haar hiervoor besproken informatieplicht, kunnen de consument en haar partner niet met succes aan SNS tegenwerpen dat SNS haar zorgplicht heeft geschonden. Daartoe zullen zij – zo nodig – de adviseur moeten aanspreken.
- 3.9 Daar komt bij dat van de consument en haar partner als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consumenten die een langdurige financiële verplichting beogen aan te gaan, mocht worden verwacht dat zij alle contractstukken oplettend bestuderen en daarover zo nodig vragen stellen. Van de consument en haar partner mocht bovendien worden verwacht dat zij zich inspannen om die stukken, zo nodig met behulp van anderen, te begrijpen, teneinde een geïnformeerd besluit over de beoogde transactie te kunnen nemen.⁵ Niet gesteld of gebleken is dat zij in dit verband vragen hebben gesteld.
- 3.10 Alle hetgeen de consument in afwijking van het voorgaande heeft gesteld en aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

⁴ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

⁵ Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44.

Mochten de consument en haar partner gerechtvaardigd erop vertrouwen dat SNS 20% vergoedingsvrije ruimte zou hanteren?

- 3.11 Het voorgaande kan anders zijn als de consument en haar partner gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat SNS met betrekking tot de aflossing van de hypothecaire geldlening een vergoedingsvrije ruimte van 20% zou hanteren. De commissie begrijpt dat de consument en haar partner dat gerechtvaardigd vertrouwen mede ontlenen aan de voorlopige aflosnota van 9 februari 2021, die een vergoedingsvrije ruimte van 20% vermeldt. Dat betoog faalt echter.
- 3.12 Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek⁶, dat bepaalt dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.
- 3.13 Naar het oordeel van de commissie hoefden de consument en haar partner niet te twifelen aan de mededeling van SNS in de aflosnota van 9 februari 2022 over het percentage dat zij boetevrij mochten aflossen. Dat percentage was 20% en die mededeling was correct. De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de consument en haar partner na de wijziging van de overeenkomst gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat zij nog steeds 20% boetevrij mochten aflossen. Naar het oordeel van de commissie is dat niet het geval, omdat zij hebben ingestemd met een percentage van 10% boetevrije aflossing en SNS dienaangaande heeft voldaan aan haar informatieplicht.

Moet SNS € € 16.083,31 terugbetalen aan de consument en haar partner?

- 3.14 Nu in deze klachtprocedure is komen vast te staan dat partijen een boetevrije aflossing van 10% per kalenderjaar zijn overeengekomen, niet is komen vast te staan dat SNS toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en niet is komen vast te staan dat de consument en haar gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat zij per kalenderjaar 20% boetevrij mochten aflossen, is er geen aanleiding voor SNS om een bedrag van € 16.083,31 aan de consument terug te betalen.

Wat is de conclusie?

- 3.15 De conclusie is dat SNS bij de aflossing van de hypothecaire geldlening door de consument en haar partner een vergoedingsvrije ruimte van 10% mocht hanteren. SNS hoeft geen plas 16.083,31 aan de consument terug te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

⁶ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2022, 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 zes 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 twee 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 twee 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:19 Wft

1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.
2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.
3. (...)

Artikel 4:20 Wft

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.
2. (...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.