

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0604

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	12 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Zekerheids B.V., gevestigd te Nuth, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Vertraging hypotheekaanvraag. De consument stelt dat zij schade heeft geleden, doordat de adviseur niet voortvarend genoeg aan de slag is gegaan met de hypotheekaanvraag. De adviseur betwist dit. De commissie is van oordeel dat de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, door naar de bank niet duidelijk te communiceren dat sprake was van inkomen uit het buitenland. De consument heeft echter ook nagelaten om de adviseur in te lichten over haar financiële verplichtingen uit het buitenland. Dit heeft voor verdere vertraging gezorgd. De schade is dan ook niet geheel aan de adviseur toe te rekenen. De commissie acht het niet aannemelijk dat het eerste renteaanbod tot een offerte had geleid, maar acht het wel aannemelijk dat er zonder de tekortkoming van de adviseur eerder een offerte zou zijn uitgebracht, tegen een lagere rente. De commissie kan de schade niet exact vaststellen en begroot deze daarom op een bedrag van € 7.500,-.

### 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M.J.G. Boenders-Lamers, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met [naam 1]. Namens de adviseur waren aanwezig: [naam 2], en mr. Boenders-Lamers, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.4 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Partijen hebben een overeenkomst van opdracht gesloten, ten aanzien van een hypotheekaanvraag. Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaard. Artikel 14.1 van de algemene voorwaarden bepaalt het volgende:

*“(...) Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen en binnen 60 dagen nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken. (...)”*

- 2.2 De adviseur heeft op 22 december 2021 een hypotheekaanvraag ingediend bij Rabobank (hierna: de bank). In deze hypotheekaanvraag is door de adviseur aangegeven dat de consument een inkomen van € 125.227,- per jaar verkrijgt uit een Nederlandse onderneming.

- 2.3 Op 24 december 2021 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht, voor een hypothecaire geldlening van in totaal € 650.000,-, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 200.000,- tegen een rentepercentage van 1,55% en twee annuïteitenleningen van € 200.000,- en € 250.000,- tegen rentepercentages van respectievelijk 1,42% en 1,69%.

- 2.4 In dit renteaanbod is verder het volgende vermeld:

*“(...) Het rente-aanbod is gebaseerd op de gegevens in de hypotheekaanvraag. Het is goed om te weten dat:*

- ons rente-aanbod geldig is tot en met 12-1-2022. Dit rente-aanbod is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging voor het uitbrengen van een offerte. U vindt het rente-aanbod in de bijlage.*
- wij van het rente-aanbod mogen afwijken als de aanvraag van uw klant wijzigt, de situatie van uw klant wijzigt, er geen gebruik wordt gemaakt van de Betaalpakketkorting of als we de benodigde documenten na 12-1-2022 ontvangen.*
- wij meer gegevens van uw klant(en) nodig hebben om de hypotheekaanvraag te beoordelen. U vindt een overzicht van de benodigde documenten in het digitale dossier op [www.rabobankintermediairdesk.nl](http://www.rabobankintermediairdesk.nl). Alleen als wij de opgevraagde documenten hebben ontvangen, kunnen wij beoordelen of wij uw klant een hypotheek kunnen geven. Bij akkoord volgt een definitieve offerte. (...)”*

- 2.5 Op verschillende momenten zijn door de adviseur opgevraagde stukken verstrekt aan de bank. Ook is tussen de bank, de adviseur, de boekhouder van de consument en de consument gemaild over welke stukken de bank nodig had.

2.6 Op 3 maart 2022 mailde de consument aan de adviseur het volgende:

*"(...) Het is geweldig dat je de rente van december 2021 kon behouden. (...)"*

2.7 Op 1 april 2022 mailde de bank de adviseur het volgende:

*"(...) De aangeboden toets is niet passend bij de situatie (...). Er is geen rekening gehouden met het feit dat zij inkomen uit Duitsland geniet. Uit de aangiften IB blijkt dat zij geen gebruik maakt van de compensatieregeling. Daarmee kwalificeert de gevraagde hypotheek als box 3 lening. Verder is er geen rekening gehouden met de correctieposten vanuit kredietkarte en hypotheek Duitsland. Op basis van box 3, rekening houdend met correctieposten voor haar verplichtingen in Duitsland maar aan de andere kant ook de opgegeven huurinkomsten kom ik voorsnog tot een maximaal leenbedrag van om en nabij € 350.000,00. (...)"*

2.8 Op 13 april 2022 mailde de bank de adviseur het volgende:

*"(...) De geldigheidsduur van het renteaanbod d.d. 22-12-2021 is verstreken. Het dossier is nog niet compleet. Dat betekent dat we met de actuele rente werken behoudens verdere rentestijgingen. Ik zal de renteontwikkeling bij wijze van uitzondering voor je volgen en bij stijging een renteaanbod tegen actuele rente uitbrengen. (...)"*

2.9 De adviseur reageerde daarop dezelfde dag als volgt:

*"(...) Kunnen we svp morgenvroeg contact hebben (...)? Klant is op zijn zachts gezegd 'not amused' doordat de aangevraagde rente niet meer van toepassing is. (...)"*

2.10 Op 14 april 2022 schreef de bank aan de adviseur het volgende:

*"(...) Ik kan mij voorstellen dat mevr (...) het meer dan vervelend vindt dat de rente uit het renteaanbod niet meer geldig is. De aanvraag dateert van 24 december 2021 en het renteaanbod was geldig t/m 12 januari 2022. Dit betekent dat wij uiterlijk 12 januari alle gevraagde documenten die wij vragen o.b.v. de gegevens uit de aanvraag in ons bezit moeten hebben. Dit was niet het geval, begin februari hebben wij pas de (vertaalde) gegevens ontvangen van de Duitse onderneming. Daarbij komt echter dat gaandeweg de behandeling van de aanvraag pas naar voren komt dat de financiële verplichtingen in Duitsland niet eens zijn genoemd in de aanvraag en dat het een uit het beleid blijkende buffer niet behaald kan worden. Op dat moment kunnen we kiezen uit twee richtingen, een kant betekent resoluut afwijzen omdat de aanvraag niet passend is en de andere kant betekent samen kijken of we iets kunnen bereiken waar alle partijen mee geholpen zijn. In overleg hebben vooral jij (...) en ik gekeken waar mogelijkheden zijn om toch iets (...) te kunnen bereiken. Als goed ben geïnformeerd, gaat het nu de goede kant op. (...)"*

2.11 Op 19 april 2022 is door de adviseur een aangepaste hypotheekaanvraag ingediend. De bank heeft hierop een nieuw renteaanbod uitgebracht.

- 2.12 Op 31 mei 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht, voor een hypothecaire geldlening van € 591.500,-, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 213.000,- tegen een hypotheekrente van 2,72% en een annuïteitenlening van € 378.500,-, tegen een hypotheekrente van 2,42%. De bank heeft daarbij de rente toegepast van 14 april 2022 en tevens een rentekorting van 0,25% verstrekt.
- 2.13 De consument heeft deze offerte op 16 juni 2022 voor akkoord ondertekend.
- 2.14 Op 4 juli 2022 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.15 De consument heeft vervolgens zowel tegen de bank als tegen de adviseur een klacht ingediend bij Kifid. De klacht met betrekking tot de bank is op 24 mei 2024 ongegrond verklaard.<sup>1</sup>

*De klacht en vordering*

- 2.16 De consument vordert betaling van een bedrag van € 145.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 14 september 2023.
- 2.17 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, waardoor de hypotheekaanvraag vertraging heeft opgelopen en de consument uiteindelijk minder kon lenen tegen een hoger rentepercentage. De consument heeft haar schade begroot op het hiervoor genoemde bedrag.

*Het verweer*

- 2.18 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd. De consument heeft niet binnen de in artikel 14.1 van de algemene voorwaarden genoemde termijn geklaagd en heeft daarom te laat geklaagd.
- 2.19 Daarnaast is de adviseur van mening dat zij niet is tekortgeschoten. Zij heeft steeds direct actie ondernomen zodra de bank om (aanvullende) stukken verzocht. Bijna een week vóór de deadline uit het renteaanbod is het basisdossier ingediend. Ook de verzoeken voor nadere stukken daarna zijn steeds voortvarend door de adviseur behandeld. De adviseur mocht er bovendien tot 12 april 2022 gerechtvaardigd op vertrouwen dat het rentetarief van 24 december 2021 van toepassing was, omdat het basisdossier tijdig was ingediend en de bank niet had gecommuniceerd dat het rentetarief niet meer van toepassing was. De bank had op 2 maart 2022 zelfs nog telefonisch bevestigd dat het rentepercentage nog gold. Pas nadat de bank ontdekte dat er hypothecaire geldleningen waren in Duitsland, werd gesproken over het actuele rentetarief. De adviseur was van deze leningen niet op de hoogte. Hierdoor moest een andere financiële constructie worden opgesteld. Deze constructie heeft uiteindelijk geleid tot een passende hypothecaire geldlening.

---

<sup>1</sup> Zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0436, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

- 2.20 Voor zover de adviseur al zou zijn tekortgeschoten is de schade niet onderbouwd of niet aan de adviseur toerekenbaar. De stukken hadden door de adviseur niet vóór 12 januari 2022 aangeleverd kunnen worden. De bank vroeg immers pas op 12 januari 2022 om nadere stukken. De hoogte van de hypothecaire geldlening wordt bovendien niet door de adviseur, maar door de bank bepaald. De bank had daarbij sowieso de mogelijkheid om een offerte uit te brengen tegen de actuele rente, toen zij bekend raakte met de leningen in Duitsland. De situatie van de consument wijzigde hiermee en op grond van de voorwaarden mag de bank dan afwijken van het initiële renteaanbod.
- 2.21 Voor zover van toe te rekenen schade al sprake zou zijn, dan kan gezien het voorgaande niet worden aangesloten bij het renteaanbod van 24 december 2021. Bovendien moet deze schade dan netto en contant worden gemaakt. Ook kan er geen schadevergoeding worden toegekend, omdat de advieskosten al (gedeeltelijk) zijn gecompenseerd. Daarnaast is sprake van eigen schuld aan de zijde van de consument, omdat zij de adviseur niet eerder het geïnformeerd over de leningen in Duitsland en zij de stukken niet voortvarend genoeg heeft aangeleverd.

### 3. De beoordeling

- 3.1 De vragen die voorliggen zijn of de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, of de consument hierover tijdig heeft geklaagd, of de adviseur aansprakelijk is voor schade van de consument en tot welk bedrag. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument tijdig geklaagd en is de adviseur tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. Dit leidt ertoe dat de schade gedeeltelijk zal worden toegewezen. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

*Heeft de consument tijdig geklaagd?*

- 3.2 Als meest verstrekkende verweer voert de adviseur aan dat de consument niet binnen 60 dagen nadat het stuk of de informatie waarop de klacht betrekking heeft is ontvangen heeft geklaagd en dat zij daarmee haar rechten heeft verwerkt, zoals bepaald in de algemene voorwaarden.
- 3.3 Het is de adviseur niet toegestaan in haar voorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding, zoals bedoeld in de Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de Richtlijn). De commissie dient ambtshalve te toetsen of artikel 14.1 van de algemene voorwaarden (hierna: het beding) onredelijk bezwarend is. Wanneer het beding oneerlijk en/of onredelijk bezwarend is, is dit vernietigbaar op grond van artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW).

- 3.4 Artikel 6:237 onder h BW bepaalt dat een beding wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn als dit “als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomstige rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen”. Het beding valt onder deze definitie en wordt daarmee vermoed onredelijk bezwarend te zijn.
- 3.5 Partijen zijn in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over de vraag of het beding onredelijk bezwarend is. De adviseur stelt dat het verval van recht in dit geval gerechtvaardigd is, omdat de consument akkoord is gegaan met de nieuwe hogere rente en de tegemoetkoming van de bank. De consument heeft pas veel later een klacht ingediend tegen de adviseur, die erop neerkomt dat de adviseur het verschil tussen de tegemoetkoming van de bank en de gestelde schade moet vergoeden. Als de consument eerder had geklaagd, had de adviseur nog mogelijkheden gehad om (met de bank) tot een oplossing te komen. Die mogelijkheid is haar nu ontnomen, aldus de adviseur. De consument stelt zich op het standpunt dat het beding onredelijk bezwarend is en roept de vernietiging van het beding in.
- 3.6 Het verweer van de adviseur slaagt niet. De adviseur heeft niet toegelicht wat er dan nog mogelijk was geweest als de consument eerder had geklaagd. Daarnaast merkt de commissie op dat de adviseur op de hoogte was van het feit dat de consument het met de hogere rente en het lagere hypotheekbedrag niet eens was. Voor zover de adviseur nog mogelijkheden had om daarin verandering aan te brengen, had het op haar weg gelegen dit te doen. Dat zij dit destijds niet heeft gedaan, kan zij de consument niet tegenwerpen. Dat de adviseur overigens in haar belangen is geschaad doordat de consument niet onmiddellijk een klacht heeft ingediend, is niet gesteld en ook niet gebleken. Naar het oordeel van de commissie is een beroep op het beding in dit geval dan ook onredelijk bezwarend. Dit leidt ertoe dat de vernietiging van het beding slaagt. De consument heeft dan ook tijdig geklaagd, zodat de commissie de klacht hierna inhoudelijk zal beoordelen.

#### *Juridisch kader*

- 3.7 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht. Bij de uitvoering van deze opdracht heeft de adviseur ten behoeve van de consument een zorgplicht. In de rechtspraak is de inhoud van deze zorgplicht ingevuld. Een adviseur moet tegenover haar opdrachtgevers (in dit geval de consument) de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.<sup>2</sup>
- 3.8 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat zij beschikt over nodige deskundigheid en vakkennis, dat zij de financiële belangen van haar cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert.

---

<sup>2</sup> Zie HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De adviseur moet daarbij informatie inwinnen bij de consument omtrent haar kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat de door haar verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat zij de consument zodanig informeert over de gevolgen van haar keuze, dat zij een weloverwogen beslissing kan nemen.<sup>3</sup>

#### *Vertraging hypotheekaanvraag*

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie is de adviseur tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen met betrekking tot het rentepercentage. De adviseur stelt dat het basisdossier tijdig compleet was en dat de bank daarom ten onrechte het renteaanbod heeft laten vervallen. Dat het basisdossier tijdig compleet was is door de bank betwist en blijkt niet uit het dossier. De commissie kan op basis van hetgeen door partijen naar voren is gebracht niet vaststellen dat het dossier tijdig compleet was.
- 3.10 Voor zover het basisdossier al tijdig compleet zou zijn, geldt overigens dat de reden dat de bank nadere informatie moest opvragen in ieder geval gedeeltelijk was gelegen in het feit dat de consument inkomen bleek te halen uit een Duitse onderneming en niet – zoals in de aanvraag was opgegeven – uit een Nederlandse onderneming. Dit valt de adviseur hoe dan ook aan te rekenen aangezien hij het formulier in strijd met de waarheid heeft ingevuld. De bank heeft naar aanleiding hiervan nadere vragen gesteld, wat voor vertraging van de procedure heeft gezorgd. De adviseur stelt dat dit komt doordat in het systeem niet kon worden aangegeven dat het om een Duitse onderneming ging. Zij stelt de bank hiervan telefonisch op de hoogte te hebben gesteld. Dit is echter door de bank betwist en blijkt nergens uit. Voor zover dit al zo zou zijn, had het evengoed op de weg van de adviseur gelegen om hierover duidelijker (schriftelijk) naar de bank te communiceren.
- 3.11 De vertraging is echter niet geheel aan de adviseur toe te rekenen. Tussen partijen is immers niet in geschil dat de consument haar financiële verplichtingen in het buitenland (hypothecaire geldleningen) niet heeft opgegeven. Ook dit was voor de bank aanleiding tot het stellen van nadere vragen en heeft er uiteindelijk toe geleid dat de hypotheekaanvraag geheel moest worden aangepast. Dit heeft ook voor (aanzienlijke) vertraging gezorgd en dat kan de consument de adviseur niet aanrekenen. Gezien dit gegeven acht de commissie het ook niet aannemelijk dat het eerste renteaanbod tot een offerte had geleid binnen de daarvoor geldende termijn. De adviseur is hierin echter in zoverre (ook) tekortgeschoten, doordat niet gesteld of gebleken is dat de adviseur de consument naar deze verplichtingen heeft gevraagd. Dit had wel op de weg van de adviseur gelegen.
- 3.12 De adviseur stelt nog dat de bank in een telefoongesprek op 2 maart 2022 heeft toegezegd dat de rente nog geldig zou zijn. Dit wordt door de bank echter betwist en blijkt nergens uit.

---

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0886A, 2023-0363 en 2024-0012, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De commissie kan dat ook niet concluderen uit de onder 2.5 genoemde e-mail van de consument. Daaruit kan de commissie hooguit opmaken dat de adviseur aan de consument heeft medegedeeld dat de rente zou worden behouden, maar uit welke mededeling van de bank de adviseur meende dit te mogen afleiden wordt daaruit niet duidelijk. In ieder geval staat vast dat de consument naar aanleiding van dit e-mailbericht ten onrechte in de veronderstelling werd gebracht dat het rentepercentage nog van toepassing zou zijn. Daardoor is de consument de mogelijkheid ontnomen om op dat moment een nieuw renteaanbod aan te vragen, met mogelijk een lagere rente dan de rente van 14 april 2022.

- 3.13 Dat de consument enige schade heeft geleden door het handelen van de adviseur acht de commissie gezien het voorgaande aannemelijk. De commissie kan de schade echter niet exact vaststellen. Zo is niet duidelijk wat het rentepercentage was geweest als de adviseur direct had aangegeven dat de consument inkomsten had uit een buitenlandse onderneming en als eerder actie zou zijn ondernomen naar aanleiding van het vervallen renteaanbod. Bovendien geldt dat de schade deels ook niet zozeer voortvloeit uit het handelen van de adviseur, maar uit het feit dat de consument haar financiële verplichtingen in het buitenland niet heeft opgegeven. Daarvoor geldt dan echter weer, zoals hiervoor is overwogen, dat het wel op de weg van de adviseur had gelegen om hiernaar te vragen. Verder stelt de consument dat zij als gevolg van tekortkomingen van de adviseur een lager bedrag heeft kunnen lenen. Dat dit zo was, was echter niet alleen te wijten aan een hogere rente, maar vooral ook aan de omstandigheid dat de consument financiële verplichtingen bleek te hebben in het buitenland. Deze omstandigheid is niet aan het handelen van de adviseur te wijten.
- 3.14 Artikel 6:97 BW bepaalt dat schade wordt begroot op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is. Als de omvang van de schade niet nauwkeurig kan worden vastgesteld, dan wordt deze geschat. De consument heeft haar schade begroot aan de hand van het door haar geleden maximale rentenadeel. Nu de klacht van de consument echter niet op alle punten slaagt en er ook onduidelijkheid is over wat er in een ander - denkbeeldig - scenario aan hypothecaire geldlening tot stand was gekomen begroot de commissie de schade ex aequo et bono op 7500 euro. Dit bedrag zal worden toegewezen. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

#### *Wettelijke rente*

- 3.15 Tegen de gevorderde wettelijke rente is geen (zelfstandig) verweer gevoerd, zodat deze zal worden toegewezen zoals gevorderd.



#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 7.500,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 14 september 2023 tot aan de dag van algehele voldoening, 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](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Burgerlijk Wetboek

#### Artikel 6:233

*“ Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar*

*a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; (...)*”

#### Artikel 6:237

*“Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding*

*(...)*

*h. dat als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomstige rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen; (...)*”