

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0716

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I respectievelijk de consument II en samen de consumenten
Tegen	De Hypotheker Weert B.V., gevestigd te Weert, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht. De adviseur heeft een financieringsopzet aan de consumenten voorgehouden gebaseerd op rentepercentages welke waren genoemd in een reeds verlopen renteaanbod van de bank. De adviseur had meer of duidelijker kunnen communiceren dat de in de financieringsopzet genoemde rentes waren gebaseerd op een reeds verlopen renteaanbod van de bank. Door de adviseur is echter geen toezegging gedaan dat de consumenten een offerte van de bank zouden krijgen op basis van de in dat renteaanbod opgenomen rentetarieven. Het in de financieringsopzet vermelden van de onjuiste (verlopen) rentepercentages, acht de commissie onzorgvuldig, maar heeft echter niet tot de gestelde schade geleid. De vordering van de consumenten is afgewezen.

I. Procedure

- I.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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw mr. M. Benningen, advocaat te Amsterdam.
- I.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument I aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: mevrouw mr. M. Benningen, de heer [naam 3], advocaat, de heer [naam 4], de betrokken adviseur en mevrouw [naam 5].

- 1.4 De consumenten 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 In het voorjaar van 2021 hebben de consumenten zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een nieuw te bouwen woning. De consumenten hadden op dat moment al een hypothecaire geldlening bij de Rabobank (hierna: de bank) gesloten in verband met de aankoop van de grond waarop de woning gebouwd zou gaan worden.
- 2.2 Op 28 mei 2021 is tussen de consumenten en de adviseur een opdracht tot dienstverlening tot stand gekomen. Op deze overeenkomst zijn van toepassing de algemene voorwaarden van de adviseur.
- 2.3 De adviseur heeft een renteaanbod opgevraagd en op 27 mei 2021 heeft de bank een (indicatief) renteaanbod verstrekt, welk aanbod geldig was tot 17 juni 2021.
- 2.4 Op 8 juni 2021 heeft de adviseur een e-mail waarin het volgende was opgenomen:
*“(…) Ik heb vanmorgen naar de Rabobank gebeld om te vragen wat de mogelijkheden zijn om het renteaanbod vast te zetten voor een periode.
Bij de Rabobank is dit niet mogelijk tijdens een renteaanbod. Deze dient volledig voor 17 juni afgerond te worden. Hierna zal de Rabobank (mits wij aan alle voorwaarden voldoen) een bindende offerte uitbrengen. (…)”*
- 2.5 Omdat de consumenten op dat moment nog niet alle stukken hadden (zoals de bouwvergunning en de overeenkomst met de aannemer), is de aanvraag op basis van het renteaanbod van 27 mei 2021 beëindigd.
- 2.6 Op 25 oktober 2021 heeft de adviseur op verzoek de consumenten een nieuwe aanvraag gedaan bij de bank. De adviseur heeft een (indicatieve) renteaanbod van de bank ontvangen op 29 oktober 2021 en doorgestuurd naar de consumenten.

Daarin was het volgende opgenomen:

Rente-aanbod

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 15-11-2021. 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 15-11-2021 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. 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.
- wij van u horen of wij rekening moeten houden met bepaalde tijdslijnen. Bijvoorbeeld het financieringsvoorbehoud in de koopakte of een passeerdatum bij de notaris.
- het rente-aanbod niet ondertekend hoeft te worden om een offerte uit te brengen. Het getekende exemplaar is voor uw eigen administratie.

- 2.7 Op 10 november 2021 brengt de adviseur een adviesrapport uit met daarin de financiële situatie van de consumenten en een financieringsopzet op basis van de (indicatieve) rentes uit het renteaanbod van de bank. Op 10 november 2021 heeft de adviseur ook verschillende stukken bij de consumenten opgevraagd, waaronder de aanneemovereenkomst (getekend) en een nieuwbouwtaxatie rapport. Diezelfde dag sturen de consumenten verschillende stukken op naar de adviseur en berichten zij dat zij de aanneemovereenkomst nog niet hebben.
- 2.8 Op 12 november 2021 heeft de bank aan de adviseur een e-mail gestuurd waarin het volgende stond:
*“(...) Onlangs heeft u een renteaanbod aangevraagd voor bovenstaande relatie. Het renteaanbod hebben wij d.d. 29-10-2021 aan u aangeboden.
Het renteaanbod verloopt op 15-11-2021. Graag zouden wij van u vernemen of en wanneer wij de gevraagde documenten kunnen verwachten. Bij een compleet dossier zal, na het verlopen van het renteaanbod, het meest recente tarief worden gehanteerd (datum dossier compleet = rentevaststeldatum).(...)”*
- 2.9 Op 26 november 2021 geven de consumenten bij de adviseur aan dat zij de geldlening willen verhogen tot € 600.000,-. De aanvraag wordt daardoor gewijzigd wat de adviseur heeft het doorgegeven aan de bank die daarmee akkoord is gegaan.
- 2.10 Op 17 februari 2022 is het taxatierapport gereed. Omdat de daarin genoemde waarde afwijkt van de oorspronkelijke aanvraag, moet de aanvraag weer worden gewijzigd en is nieuwe informatie nodig. Er moest door de bank een nieuwe inkomensverklaring worden opgesteld omdat de oude was verlopen.

- 2.11 Op 8 maart 2022 sturen de consumenten de werkgeversverklaring van de consument II naar de adviseur en wordt de vraag gesteld of zij daarmee nu compleet zijn.
- 2.12 Op 5 april 2022 is de inkomensverklaring gereed en nadat deze is ontvangen heeft de adviseur per e-mail van 5 april 2022 alle cijfers nog een keer voorgelegd aan de consumenten met de vraag om deze te checken. Bij de e-mail zat ook de financieringsopzet van 10 november 2021 (zie 2.7). Op 6 april 2022 reageert de consument I daarop met nog enkele correcties op de vermelde bedragen.
- 2.13 Op 26 april 2022 wordt de aanvraag goedgekeurd door de bank en wordt een (bindende) offerte verstrekt op basis van de rentetarieven van 4 april 2022 van de bank. De consumenten hebben de offerte geaccepteerd door deze op 10 mei 2022 te ondertekenen.
- 2.14 Na het sluiten van de (hypotheek)overeenkomst hebben de consumenten bij de adviseur geklaagd over de hoogte van de rente in de offerte van de bank.
- 2.15 De adviseur heeft de bank nog gevraagd om, al dan niet coulance halve, de 'oude' rentepercentages uit het renteaanbod van 29 oktober 2021 te hanteren, maar de bank heeft dat afgewezen.
- 2.16 Op 19 juni 2022 hebben de consumenten de adviseur aansprakelijk gesteld voor de schade als gevolg van het volgens hun onjuist informeren over de geldende rentepercentages van de bank en het niet tijdig waarschuwen voor het verlopen van de door de bank gestelde termijn(en).
- 2.17 Het geschil tussen partijen heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.18 De consumenten stellen dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de gesloten overeenkomst tot dienstverlening. Volgens de consumenten is de adviseur tekortgeschoten omdat hij meermaals in de (mondelinge) communicatie zou hebben bevestigd dat de hypotheekrente op basis van het renteaanbod van 29 oktober 2021 vaststond en dat zij daarvan uit konden gaan. De maandlastberekening in de financieringsopzet van 5 april 2022 was daar ook op gebaseerd. De adviseur heeft niet aangegeven dat de rentepercentages konden wijzigen en er is na 29 oktober 2021 geen nieuw renteaanbod opgevraagd bij de bank. De consumenten zijn voor de beoordeling van hun financiering dus uitgegaan van de door de adviseur gecommuniceerde bedragen en rentepercentages.

Volgens de consumenten heeft de adviseur een aantal keer, op hun nadrukkelijke verzoek, bevestigd dat de gecommuniceerde rentepercentages correct waren en vast stonden. Ook bij de verhoging van de aanvraag op 26 november 2021 is aangegeven dat de rentepercentages vast stonden en dat zij zich daarover geen zorgen hoefden te maken. Op het moment dat dit uiteindelijk niet zo bleek te zijn, konden zij niet anders meer dan de offerte van de bank (met de hogere rentes) accepteren in verband met de reeds gestarte bouw van de woning.

2.19 In de periode tussen het aanbod van de bank op 26 april 2022 en het indienen van de klacht op 23 mei 2022 zijn er diverse interacties tussen de consumenten en de adviseur geweest. Er kon niet eerder dan op maandag 9 mei 2022 een gesprek plaatsvinden op het kantoor van de adviseur. Na dat gesprek hadden de consumenten nog 1 dag om het aanbod te accepteren en was er geen gelegenheid meer tot reflectie of het uitzoeken van het voorval. Tijdens het gesprek van 9 mei 2022 heeft de adviseur volgens de consumenten erkend dat hij heeft verklaard dat de rente vast stond. De consumenten hebben van dat gesprek in de onderhavige procedure een geluidsopname verstrekt. De consumenten stellen dat de adviseur niet het juiste advies heeft gegeven en daarmee niet heeft gehandeld zoals dat van een redelijk handelend en bekwaam adviseur verwacht mag worden. De adviseur heeft tijdens het gehele traject hun niet geïnformeerd of gewaarschuwd dat de rentepercentages van de bank niet vaststonden en dus konden wijzigen.

2.20 De consumenten hebben hun schade, op basis van het verschil in rentepercentages, begroot op een bedrag van € 168.244,30. Zij houden de adviseur aansprakelijk om deze schade aan hun te vergoeden.

2.21 Het schadebedrag is als volgt samengesteld:

Deel	Bedrag van de lening	Rentevaste periode	Renteaanbod / Financieringsopzet 5-4-2022	Bindende offerte 26-4-2022	Vershil
Deel 1	€ 250.750	240 mnd	1,95%	3,47%	€ 76.228,00
Deel 2	€ 89.850	120 mnd	1,43%	3,01%	€ 14.196,30
Deel 3	€ 259.400	240 mnd	1,82%	3,32%	€ 77.820,00
TOTAAL					€ 168.244,30

Het verweer

- 2.22 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de adviseur tegenover de consumenten toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen op basis van de gesloten overeenkomst tot dienstverlening. Het betreft een overeenkomst van opdracht waarbij de opdrachtnemer (de adviseur) een inspanningsverplichting heeft.

Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?

- 3.2 Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer, zoals de adviseur, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten. De commissie gaat hierna in op de vraag of de adviseur in dit geval zorgvuldig heeft gehandeld.

Heeft de adviseur zorgvuldig gehandeld?

- 3.3 De adviseur heeft erkend dat hij op 5 april 2022 de financieringsopzet met de (oude) maandlastberekening van 10 november 2021 heeft opgestuurd. Volgens de adviseur was dit bericht van 5 april 2022, met de financieringsopzet als bijlage, echter bedoeld om de (nieuwe) begroting te toetsen en niet om de consumenten te informeren over de (dan) geldende rentepercentages.

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

Op de financieringsopzet stond bovendien vermeld dat de gebruikte bedragen indicatief zijn en dat slechts aan de offerte van de betreffende financiële instelling (de bank) rechten kunnen worden ontleend.

- 3.4 De commissie stelt voorts vast dat op het renteaanbod van 25 oktober 2021 van de bank nadrukkelijk is opgenomen dat het geen bindende offerte betreft en dat de bank van het renteaanbod kan afwijken als de situatie wijzigt, zij meer gegevens nodig heeft of als zij de benodigde documenten na 15 november 2021 ontvangt (zie 2.4). Gesteld noch gebleken is dat de consumenten niet over dit renteaanbod is geïnformeerd. Het was, zo begrijpt de commissie, ook de basis van de financieringsopzet met de maandlastberekening zoals die in het adviesrapport van 10 november 2021 was opgenomen (zie 2.5).
- 3.5 De commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat het de consumenten duidelijk was, of duidelijk had kunnen zijn, dat de door de bank opgegeven rentes in het renteaanbod niet zonder meer gegarandeerd waren. De adviseur heeft voorts toegelicht dat de bank een aanvraag pas (definitief) beoordeelt als alle benodigde stukken compleet zijn.
- 3.6 Volgens de consumenten heeft de adviseur meermaals in de (mondelinge) communicatie verklaard dat het renteaanbod van 25 oktober 2021 vaststond en dat zij daarvan uit konden gaan. De maandlastberekening in de financieringsopzet van 5 april 2022 was daar ook op gebaseerd. De adviseur heeft volgens de consumenten niet aangegeven dat de rentepercentages konden wijzigen en de adviseur heeft na 29 oktober 2021 geen nieuw renteaanbod opgevraagd bij de bank. Uiteindelijk is een offerte van 26 april 2022 verstrekt met hogere rentepercentages.
- 3.7 De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat de adviseur expliciet, in niet misverstaanbare bewoordingen, heeft aangegeven dat de consumenten een offerte van de bank zouden krijgen op basis van de in het renteaanbod van 29 oktober 2021 opgenomen rentetarieven. Dat blijkt ook niet (expliciet) uit de het gesprek van 9 mei 2022 waarvan de consumenten een audio-opname hebben overgelegd. De adviseur heeft daarover verklaard dat hij dit zou kunnen hebben gezegd omdat hij op dat moment ervan uitging dat het dossier compleet was en dacht dat alle stukken akkoord zouden zijn voor de bank. De consumenten wisten of konden echter weten dat een renteaanbod van de bank niet onbeperkt geldig was.

Zo heeft de adviseur in het voortraject, in een e-mail van 8 juni 2021, bericht dat het niet mogelijk is om een renteaanbod voor een langere periode bij de Rabobank vast te zetten maar een aanvraag binnen de door de bank gestelde datum afgerond dient te worden (alle documenten moeten zijn ingediend), waarna de bank een offerte zal uitbrengen als aan alle voorwaarden is voldaan (zie 2.4). Die aanvraag van 27 mei 2021 is toen ook beëindigd, waarna pas weer op 25 oktober 2021 een nieuwe aanvraag is gedaan. Kennelijk in de veronderstelling dat alle stukken op dat moment wel binnen de gestelde termijn bij de bank konden worden ingeleverd.

- 3.8 De commissie acht daarom wel aannemelijk dat de adviseur aan de consumenten geruststellende mededelingen heeft gedaan over de kans van slagen van de aanvraag voor de hypothecaire geldlening en (kennelijk) niet, althans te weinig, heeft gewezen op het feit dat het renteaanbod van de bank kon wijzigen als bijvoorbeeld stukken nog moesten worden ingeleverd of worden aangepast waardoor de aanvraag niet compleet zou zijn voor de gestelde datum. In de financieringsopzet van de adviseur stond echter ook vermeld dat *“De hierbij gebruikte bedragen zijn indicatief. Rechten kunnen slechts worden ontleend aan de offerte van de betreffende financiële instelling”*.
- 3.9 Dat de adviseur in de financieringsopzet van 5 april 2022 de rentepercentages uit het renteaanbod van 29 oktober 2021 heeft laten staan en niet heeft geactualiseerd, acht de commissie eveneens onzorgvuldig. Ondanks dat de financieringsopzet een ander doel had namelijk, zoals door de adviseur onbetwist is gesteld, om de (nieuwe) begroting te toetsen, had de adviseur waarschijnlijk eenvoudig kunnen checken of de daarbij opgenomen rentes nog actueel waren.
- 3.10 Het tekortschieten van de adviseur betekent echter niet dat de adviseur aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade. Alleen schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming van de adviseur dat zij aan de adviseur kan worden toegerekend, komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 BW. Bij het vaststellen van de schade moet een vergelijking worden gemaakt van de financiële situatie waarin de consumenten zich bevinden na de tekortkoming van de adviseur en de financiële situatie waarin de consumenten zich zouden hebben bevonden als de adviseur een (juiste) financieringsopzet met geactualiseerde rentegegevens aan de consumenten had verstrekt. In de (hypothetische) situatie dat de adviseur een goed advies had gegeven en de fout dus niet zou hebben gemaakt, waren de consumenten ook niet meer in aanmerking gekomen voor de rentepercentages uit het renteaanbod van 29 oktober 2021.

Het niet vermelden van juiste (actuele) rentepercentages en de onduidelijke communicatie van de adviseur over de geldigheid van het renteaanbod heeft dus niet tot de (vermeende) schade geleid. Het is het gevolg van het feit dat de hypotheekrentes door verloop van de tijd zijn gestegen, het renteaanbod slechts een bepaalde (korte) periode geldig was en de aanvraag niet voor daarin gestelde termijn afgerond had kunnen worden. Het is uiteindelijk de bank die bepaalt onder welke voorwaarde zij een overeenkomst met consumenten aangaat.

- 3.11 Alle benodigde documenten dienden immers voor 15 november 2021 bij de bank te zijn ingediend. De benodigde aanneemovereenkomst is echter pas op 23 januari 2022 overgelegd en daarna moest nog een taxatie worden verricht, welke pas op 17 februari 2022 gereed is gekomen. Vervolgens moest ook nog een nieuwe inkomensverklaring (IKV) worden opgesteld. De consumenten, en de adviseur, waren daarbij afhankelijk van de bank. De nieuwe financieringsopzet van 5 april 2022 was vervolgens bedoeld om de (nieuwe) begroting bij de consumenten te toetsen. De commissie begrijpt daaruit dat alle stukken pas op dat moment aanwezig waren. De bank heeft vervolgens haar rentetarieven van 4 april 2022 gehanteerd bij de (bindende) offerte van 26 april 2022 omdat zij toen de inkomensverklaring gereed had. Het is niet gebleken dat de aanvraag voor de hypothecaire geldlening binnen de eerste gestelde termijn, in het renteaanbod van 29 oktober 2021 van de bank, gehaald had kunnen worden.
- 3.12 Partijen zijn het er voorts over eens dat de aanvraag alleen bij de Rabobank gedaan kon worden. De consumenten hadden daarom ook geen mogelijkheid om de hypothecaire geldlening elders, tegen een mogelijk lagere rente, af te sluiten. Omdat de aannemer al met de bouw was begonnen, hadden de consumenten er voorts groot belang bij dat de financiering rond zou komen. Dat zij de hypothecaire geldlening uiteindelijk tegen een hogere rente dan in de financieringsopzet van 5 april 2022 vermelde rentepercentages hebben moeten afsluiten, heeft derhalve niet tot aan de adviseur toerekenbare schade in juridische zin geleid. Het is niet het gevolg van het onzorgvuldig informeren. Hoewel de commissie kan begrijpen dat de consumenten, en waarschijnlijk ook de adviseur, zijn verrast door de vrij plotseling sterke stijging van hypotheekrentes vanaf eind februari 2022.

Wat is de conclusie?

- 3.13 De conclusie is dat de adviseur meer of duidelijker had kunnen communiceren dat de rentes in het door de bank gedane renteaanbod waren verlopen omdat niet binnen de daarin gestelde termijn alle benodigde stukken zijn aangeleverd. Niet gebleken of aannemelijk geworden is dat de aanvraag voor de daarin gestelde termijn had kunnen worden afgerond.

In de financieringsopzet van 5 april 2022 had de adviseur de rentepercentages echter moeten actualiseren. In zoverre is de klacht van de consumenten dan ook gegrond. Het in de financieringsopzet vermelden van de onjuiste (verlopen) rentepercentages heeft echter niet tot de gestelde schade geleid. Door de adviseur is geen toezegging gedaan dat de consumenten een offerte van de bank zouden krijgen op basis van de in het renteaanbod van 29 oktober 2021 opgenomen rentetarieven. De vordering van de consumenten dient daarom te worden afgewezen.

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 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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