

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0576  
(mr. dr. D.C.P.M Hellegers, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 30 december 2020
Ingediend door	: De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen respectievelijk de consument 1 en de consument 2 en samen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

## **Samenvatting**

De consumenten hebben in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten, bestaande uit twee aflossingsvrije leningdelen met personeelskorting. In 2020 hebben zij deze hypothecaire geldlening verhoogd door twee lineaire leningdelen toe te voegen. In het renteaanbod en de offerte voor deze verhoging is een bruto maandbedrag van € 590,81 vermeld. De consumenten hebben zich erover beklaagd dat zij per saldo maandelijks € 18,07 meer betalen voor de hypothecaire geldlening. Partijen twisten over de uitleg van de offerte. De commissie volgt de uitleg van de consumenten niet. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bank niet tekortgeschoten is in de informatievoorziening en haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

## **I. De procedure**

- 1.1 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 De consumenten hebben 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 In 2007 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening bestond uit twee aflossingsvrije leningdelen. De rente is voor een periode van 20 jaar vastgezet, zodat de rente voor deze leningdelen tot 2027 respectievelijk 3,5% en 2,1% bedraagt. De maandlast bedraagt € 119,51 voor het ene deel en € 340,- voor het andere deel, in totaal € 459,51. De consument I was in 2007 werkzaam bij de bank, waardoor de hypothecaire geldlening verstrekt is met personeelskorting op de rente. Deze korting is verwerkt in de percentages 3,5 en 2,1.
- 2.2 Op 6 november 2017 heeft de consument I een brief ontvangen over de personeelscondities van de hypothecaire geldlening. In deze brief is opgenomen:

*“Vanaf 1 januari 2018 passen we de personeelskorting niet meer direct toe op uw hypotheekincasso maar betalen we in plaats daarvan het kortingsbedrag maandelijks aan u uit. Dit heeft twee gevolgen:*

**1) U ontvangt vanaf januari 2018 maandelijks een hoger netto salaris**

*Het bedrag dat nu maandelijks in mindering komt op uw hypotheekrente-incasso, wordt voortaan bruto via het salaris aan u uitbetaald. Dit kortingsbedrag is vanaf januari 2018 zichtbaar op uw salarisstrook onder het kopje ‘Hypotheekrente voordeel’. De component ‘Hypotheekrente voordeel (fiscale bijtelling)’ vervalt vanaf dat moment.*

**2) Uw hypotheeklasten worden vanaf januari 2018 verhoogd**

*Uw maandelijks hypotheekincasso wordt met het bedrag aan personeelskorting verhoogd. U gaat de reguliere klantrente betalen aan de bank. Vanaf de hypotheekincasso over de maand januari 2018 gaat u het verhoogde bedrag betalen.*

*Voorbeeld: u heeft in december een fiscale bijtelling van € 123,45. Als er verder niets in uw situatie wijzigt, dan ontvangt u in januari 2018 een uitbetaling van € 123,45 bruto bij uw salaris en worden uw hypotheeklasten van de incasso over januari 2018 met € 123,45 verhoogd.”*

In de bijlage bij deze brief is opgenomen:

**“Waarom moeten we sinds januari 2016 belasting betalen over de personeelskorting op hypotheekrente.**

*(...) Om te voorkomen dat personeel met een personeelskorting op de hypotheekrente hierdoor minder belasting zou betalen dan iemand zonder korting heeft de overheid bepaald dat werkgevers de personeelskorting op hypotheekrente met ingang van 1 januari 2016 moeten belasten.”*

- 2.3 Op 14 april 2020 hebben de consumenten een oriëntatiegesprek gevoerd met een adviseur van de bank. De consumenten wilden namelijk hun hypothecaire geldlening verhogen. Inmiddels was de consument I gepensioneerd en dus niet meer in dienst bij de bank. Naar aanleiding van het gesprek op 14 april 2020 hebben de consumenten een oriëntatierapport ontvangen (hierna: het oriëntatierapport). In dit rapport worden de bestaande, aflossingsvrije leningdelen vermeld en daarnaast twee nieuwe, lineaire leningdelen. Daarnaast is de volgende tabel opgenomen in het oriëntatierapport:

## Maandelijkse kosten

Hieronder ziet u een overzicht van uw geschatte maandbedrag.

Per	Rest-schuld €	Aflossing €	Rente box 1 €	Rente box 3 €	Fiscaal voordeel €	Maandlast Bruto €	Maandlast Netto €
08-07-2020	149.976	403	2.917	130	100	591	558
01-01-2021	149.573	967	5.840	265	1.336	589	478
01-01-2022	148.607	967	5.829	256	1.157	588	491
01-01-2023	147.640	967	5.818	247	1.095	586	495
01-01-2024	146.673	967	5.807	238	1.091	584	493
01-01-2025	145.707	967	5.796	229	1.087	583	492
01-01-2026	144.740	967	5.784	220	1.082	581	491
01-01-2027	143.773	967	5.773	210	1.079	579	489
01-01-2028	142.807	967	5.762	201	1.074	577	488
01-01-2029	141.840	967	5.751	192	1.071	576	487
01-01-2030	140.873	967	5.740	183	1.066	574	485
01-01-2031	139.907	967	5.728	174	1.062	572	484
01-01-2032	138.940	967	5.717	165	1.058	571	483
01-01-2033	137.973	967	5.706	156	1.053	569	481
01-01-2034	137.007	967	5.695	147	1.050	567	480
01-01-2035	136.040	967	5.684	138	1.045	566	479
01-01-2036	135.073	967	5.672	129	1.041	564	477
01-01-2037	134.107	967	2.904	2.877	17	562	561
01-01-2038	133.140	967	136	5.624	0	561	561
01-01-2039	132.173	967	125	5.615	0	559	559
01-01-2040	131.207	967	113	5.606	0	557	557
01-01-2041	130.240	967	102	5.597	0	556	556
01-01-2042	129.273	967	91	5.588	0	554	554
01-01-2043	128.307	967	80	5.579	0	552	552
01-01-2044	127.340	967	69	5.570	0	550	550
01-01-2045	126.373	967	57	5.561	0	549	549
01-01-2046	125.407	967	46	5.552	0	547	547
01-01-2047	124.440	967	35	5.543	0	545	545
01-01-2048	123.473	967	24	5.533	0	544	544
01-01-2049	122.507	967	13	5.524	0	542	542
01-01-2050	121.540	564	2	2.759	0	541	475
<b>Totaal</b>		<b>29.000</b>	<b>98.815</b>	<b>75.807</b>		<b>203.621</b>	<b>186.057</b>

- 2.4 Op 16 april 2020 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht aan de consumenten. Ten aanzien van het ene aflossingsvrije deel is opgenomen dat de personeelskorting 1,800% bedraagt, dat het aangeboden rentepercentage 3,500% bedraagt en dat in het rentepercentage de korting verwerkt is.

Ten aanzien van het andere aflossingsvrije deel is opgenomen dat de personeelskorting 0,200% bedraagt, dat het aangeboden rentepercentage 5,100% bedraagt en dat de korting in het rentepercentage verwerkt is. De verhoging bestaat uit twee nieuwe, lineaire leningdelen. De rentevast periode is 30 jaar, tot 2050. Bij deze nieuwe leningdelen is geen personeelskorting vermeld. De consumenten hebben het renteaanbod op 17 april 2020 voor akkoord ondertekend en daarmee een offerte aangevraagd.

- 2.5 Eveneens op 17 april 2020 hebben de consumenten de Opdracht tot dienstverlening Hypotheek Zonder Advies van de bank voor akkoord ondertekend. Hierin is opgenomen dat de consumenten geen advies krijgen. In de Opdracht tot dienstverlening Hypotheek Zonder Advies is opgenomen:

*“U heeft er voor gekozen om geen advies van ons te krijgen over uw hypotheek aanvraag. Daarom ontvangt u alleen informatie over uw aanvraag. U bent zelf verantwoordelijk voor uw hypotheek aanvraag, de (financiële) gevolgen bij bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden, pensionering en de fiscale inrichting van uw hypotheek. Ook bent u zelf verantwoordelijk hoe u eventuele financiële gevolgen als gevolg hiervan kunt beperken.”*

- 2.6 De bank heeft vervolgens op 30 april 2020 een offerte uitgebracht aan de consumenten. In de offerte is voor de aflossingsvrije leningdelen de rente van respectievelijk 3,500% en 5,100% vermeld en de personeelskorting van respectievelijk 1,800% en 0,200%. Bovendien zijn voor de aflossingsvrije leningdelen de bruto maandbedragen van respectievelijk € 119,51 en € 340,- vermeld en de rentevastperiode tot 2027. Bij de aflossingsvrije delen is tevens opgenomen:

**“Personeelskorting**

*U heeft een personeelskorting gekregen op de rente die u moet betalen. U ontvangt de personeelskorting voor de hele looptijd van uw lening. Wel moet u blijven voldoen aan de voorwaarden voor de personeelskorting. Als u daar niet (meer) aan voldoet dan vervalt de korting. De hoogte van de korting geldt voor de rentevast periode die u kiest. Wijzigt uw rente, dan kan ook de hoogte van de korting wijzigen. (...)*”

De consumenten hebben de offerte voor akkoord ondertekend en op 7 mei 2020 geretourneerd aan de bank.

- 2.7 Op 23 juni 2020 ontvingen de consumenten een brief met daarbij het Overzicht betaalafspraken (hierna: het overzicht betaalafspraken). Daarin is opgenomen dat het maandbedrag vanaf 1 juli 2020 € 590,81 zou bedragen.

Daaronder is opgenomen:

**“Let op! U heeft een hypotheek met personeelskorting**

*Vanaf 1 januari 2016 betaalt u als (oud)medewerker loonheffing over uw hypotheekrentekorting. Het rentepercentage in deze brief is inclusief de hypotheekrentekorting. Wij schrijven iedere maand het bedrag exclusief hypotheekrentekorting van uw rekening af. U krijgt uw hypotheekrentekorting uitbetaald via uw (oud) werkgever.”*

- 2.8 Op 3 augustus 2020 werd € 679,14 geïncasseerd als maandlast voor de hypothecaire geldlening over een gedeelte van juni 2020 en juli 2020. Op 1 september 2020 werd € 665,47 geïncasseerd over augustus 2020. Deze incasso's zijn aangekondigd in brieven van respectievelijk 16 juli 2020 en 14 augustus 2020.
- 2.9 Voor de verhoging in 2020 ontving de consument 1 netto € 56,72 personeelskorting (bruto € 74,79) van zijn (oud-)werkgever. Na de verhoging in 2020 is dit bedrag gelijk gebleven.

*De klacht en vordering*

- 2.10 De consumenten beklagen zich over de maandbedragen die zij per saldo voor de hypothecaire geldlening betalen sinds de verhoging in 2020. Volgens de consumenten zijn zij deze bedragen niet overeengekomen met de bank en is de informatievoorziening van de bank tekortgeschoten. De consumenten voelen zich misleid. Zij vorderen dat de bank hen compenseert voor het bedrag dat zij maandelijks te veel betalen.
- 2.11 Aangezien in de offerte is opgenomen dat het maandbedrag € 590,81 is en de personeelskorting netto per maand € 56,72 bedraagt, zou de bank volgens de consumenten niet meer dan  $(590,81 + 56,72 =)$  € 647,53 moeten incasseren. De eerste incasso in augustus 2020 bedroeg € 665,60 (plus € 13,54 over de maand juni 2020) en de maandbedragen zijn lineair aflopend. € 665,60 is volgens de consumenten € 18,07 te veel. Over de rentevast periode van dertig jaar is dat in totaal een verschil van ongeveer € 6.000,-.
- 2.12 Toen de consumenten naar aanleiding van het incassobedrag contact opnamen met de bank, kregen zij weliswaar een toelichting, maar die toelichting heeft de bank voorafgaand aan het ondertekenen van de offerte niet gegeven. Tot dan toe was telkens het bedrag van € 590,81 gecommuniceerd.
- 2.13 Volgens de bank blijkt uit de termen ‘Bruto maandbedrag’ en ‘Bruto maandlast’ in de offerte dat deze bedragen meer konden worden. Volgens de consumenten kan bruto alleen maar betekenen dat het minder gaat worden. Dat is altijd zo in de wereld van particulieren. Het blijkt volgens de consumenten ook uit de tabel in het oriëntatierapport (zie overweging 2.3).

In die tabel is de bruto maandlast € 591 (het bedrag van € 590,81 afgerond naar boven) en is de netto maandlast € 558. Ook in de salarisspecificatie van de personeelskorting is het bruto kortingsbedrag van € 74,79 hoger dan het netto kortingsbedrag van € 56,72.

- 2.14 Toen de consumenten contact opnamen met de bank naar aanleiding van de brief waarin het op 3 augustus 2020 te incasseren bedrag kenbaar werd gemaakt, vernamen zij dat het bedrag van € 18,07 op een gegeven moment waarschijnlijk gecompenseerd zou worden door middel van een hogere personeelskorting.
- 2.15 In de stukken wordt slechts gerept over het bedrag € 590,81. Daar waar de term bruto vermeld is, is niet toegelicht wat hiermee bedoeld werd. De consumenten mochten ervan uitgaan dat dit slechts bedoeld werd als 'zonder hypotheekrenteaf trek'.
- 2.16 Ook in de brief van 23 juni 2020 waarin een waarschuwing over de personeelskorting is opgenomen (zie overweging 2.7) is niet vermeld dat de personeelskorting bruto of netto wordt uitbetaald. De consumenten mochten daaruit opmaken dat het bedrag waarmee de incasso van € 590,81 werd vermeerderd, via de loonstrook van de consument I werd uitbetaald, zodat de consumenten per saldo uitkomen op het maandbedrag van € 590,81.
- 2.17 De consumenten vinden het opvallend dat de bank in reactie op de klacht een brief overgelegd heeft die de consument I als personeelslid ontvangen heeft.
- 2.18 In het internetbankierensysteem van de bank is nog steeds slechts het bedrag van € 590,- vermeld (lineair aflopend). De verhoging met het bedrag van de personeelskorting is niet zichtbaar in internetbankieren.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *De te beoordelen vragen*

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de offerte en andere stukken voor de verhoging van de hypothecaire geldlening in 2020 zo moeten worden uitgelegd dat de bank per saldo € 590,81 (lineair aflopend) bij de consumenten in rekening moet brengen. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de stukken niet zo moeten worden uitgelegd en zal dat oordeel toelichten. De volgende vraag is of de bank de consumenten van meer of andere informatie had moeten voorzien. Ook deze vraag wordt ontkennend beantwoord en ook dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

#### *Uitleg van de overeenkomst*

- 3.2 De consumenten en de bank twisten over de uitleg van het maandbedrag in de offerte voor verhoging van de hypothecaire geldlening. In de Nederlandse jurisprudentie is uitgemaakt dat bij de uitleg van een overeenkomst bepalend is de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan die overeenkomst mochten toekennen en op hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in de eerste plaats om de bedoeling van partijen.<sup>1</sup>
- 3.3 Volgens de consumenten moet de overeenkomst zo worden uitgelegd dat zij per saldo maandelijks (lineair aflopend) € 590,81 verschuldigd zijn aan de bank. De bank heeft dit betwist en ten eerste aangevoerd dat de bank altijd rekent met bruto bedragen, omdat zij niet bekend is met het belastingtarief dat van toepassing is voor de consumenten.
- 3.4 De bank heeft verder aangevoerd dat de personeelskorting alleen van toepassing is op de in 2007 afgesloten, aflossingsvrije leningdelen. In het renteaanbod en de offerte uit 2020 is alleen bij die twee leningdelen vermeld dat personeelskorting van toepassing is. Bovendien is vermeld dat de rente inclusief korting is en welk maandbedrag bij de leningdelen hoort. Op de nieuwe leningdelen is geen personeelskorting van toepassing. Daarnaast is van belang dat de consumenten met de brief van 6 november 2017 geïnformeerd zijn dat de personeelskorting bruto wordt uitbetaald via de werkgever en dat de personeelskorting wordt opgeteld bij de maandbedragen die de bank incasseert. Zowel die werkwijze, als de korting (in percentage en in bedrag) en de maandbedragen *zijn sindsdien gelijk gebleven*. De verhoging van de hypothecaire geldlening is alleen veroorzaakt door de toevoeging van nieuwe leningdelen. Zodoende kan de offerte volgens de bank niet anders worden uitgelegd dan dat de bruto personeelskorting van € 74,79 wordt opgeteld bij de incasso van € 590,81 (lineair aflopend), zoals voorafgaand aan de verhoging de bruto personeelskorting van € 74,79 werd opgeteld bij de toenmalige incasso. Er is volgens de bank dan ook geen schade en zij acht zichzelf niet aansprakelijk voor de door de consumenten gevorderde schade.
- 3.5 Volgens de consumenten is de bank wel degelijk bekend met het belastingtarief dat van toepassing is. Het is immers in het oriëntatierapport verwerkt (zie de tabel in overweging 2.3). De commissie volgt de consumenten niet in dit standpunt. Ten eerste omdat het te begrijpen is dat de bank alleen met bruto bedragen rekent. De bank heeft immers geen zicht op alle fiscale informatie van haar klanten. Daarnaast is in de brief van 6 november 2017 expliciet opgenomen dat de personeelskorting bruto geïncasseerd wordt.

---

<sup>1</sup> Zie hiervoor het arrest van de Hoge Raad van 13 maart 1981, NJ 1981, 635, ECLI:NL:1981:AG4158 (Haviltex), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).



De uitleg van de consumenten over het begrip ‘bruto maandlast’ of ‘bruto maandbedrag’ is te eng in verband met de informatie uit diezelfde brief uit 2017 met uitleg over de personeelskorting en de vermelding van de (hoogte van de) personeelskorting in het renteaanbod en de offerte. De consumenten hebben verder gesteld dat zij, toen zij medio 2020 bij de bank telefonisch navraag deden naar aanleiding van de incassobedragen, vernamen dat de personeelskorting later verhoogd zou worden. Als dat inderdaad medegedeeld is, betekent dat niet dat partijen zijn overeengekomen dat de consumenten per saldo € 590,81 betalen. Gelet op het voorgaande kunnen de consumenten ook geen beroep doen op het bedrag dat in internetbankieren weergegeven is.

#### *De informatievoorziening*

- 3.6 De consumenten hebben zich echter ook beklaagd over de informatievoorziening van de bank voorafgaand aan hun instemming met het aanbod van de bank voor verhoging van de hypothecaire geldlening. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft door niet transparant te zijn over de maandlasten.
- 3.7 Voor dit klachtonderdeel is van belang dat de consumenten de hypothecaire geldlening rechtstreeks bij de bank hebben aangevraagd, zonder tussenkomst van een adviseur. De privaatrechtelijke zorgplicht van de bank als aanbieder van hypothecair krediet is daarom van toepassing. Deze zorgplicht wordt onder meer ingevuld door hetgeen in artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bepaald is. Op grond van die bepaling moet de bank voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst over een financieel product informatie aan de consumenten verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van dat product. Verder is in artikel 4:33 Wft opgenomen dat de aanbieder van krediet aan de consumenten informatie moet verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet. In het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) is uitgewerkt welke informatie de bank moet verstrekken voor het aangaan van de overeenkomst. Daarin is niet bepaald dat de ter discussie staande informatie verstrekt moest worden.
- 3.8 De consumenten hebben gesteld dat de bank al van meet af aan wist dat zij € 590,81 plus de niet te veranderen personeelskorting van € 74,79 zou incasseren. Dat is tot de incassobrieven van 26 juli 2020 en 14 augustus 2020 echter niet gebleken. De consumenten namen daarom aan dat de personeelskorting verhoogd zou worden, zodat de maandlast uiteindelijk (inclusief alle kortingen) zou uitkomen op de consequent genoemde maandlast van € 590,81. Uit de informatie van de bank blijkt volgens de consumenten onvoldoende dat de personeelskorting uitsluitend betrekking heeft op de ‘oude’ leningdelen en niet zou wijzigen. De bank had een rekensom kunnen geven zoals in het oriëntatierapport, inclusief de bij de bruto maandlast opgetelde bruto personeelskorting. De bank had daarbij een voorbehoud kunnen maken, voor zover het belastingtarief niet bekend is bij de bank.



- 3.9 Daarnaast hebben de consumenten gesteld dat de voorgeschiedenis die de bank in haar verweer schetste ten aanzien van de personeelskorting over de aflossingsvrije leningdelen, bij de consumenten niet paraat was. Zij hebben immers recentelijk geen overzicht ontvangen waarin deze bedragen genoemd zijn. Bovendien hadden de consumenten tot 1 december 2018 een spaarhypotheek en was het de consumenten niet bekend dat de personeelskorting gelijk zou blijven.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat de bank niet tekortgeschoten is in haar informatievoorziening, omdat de consumenten de informatie ontvangen hebben die redelijkerwijs relevant is voor de beoordeling van het aanbod van de bank. De consument I is in de brief van 6 november 2017 geïnformeerd over de manier waarop personeelskorting vanaf 1 januari 2018 uitbetaald en in rekening gebracht wordt. De commissie volgt het standpunt van de consumenten in zoverre dat een herhaling van die informatie een goede toevoeging op de offerte zou zijn geweest. Dat die informatie niet in de offerte is opgenomen, maakt de informatievoorziening echter niet onvoldoende. Zeker niet in het licht van het feit dat de personeelskorting ongewijzigd is, omdat de personeelskorting alleen van toepassing was op ongewijzigde leningdelen, waarvoor het maandbedrag gelijk bleef. Bovendien is in de offerte expliciet vermeld dat de personeelskorting gelijk blijft gedurende de rentevast periode en dat de rentevast periode van 2007 tot 2027 loopt. Daarnaast was, in elk geval na aflossing van de spaarhypotheek, zowel de bruto personeelskorting als het incassobedrag van de aflossingsvrije delen bekend bij de consumenten. De bank heeft haar zorgplicht dus niet geschonden.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### Wet op het financieel toezicht (Wft)

#### **“Artikel 4:20**

*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 Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat een financiële onderneming in daarbij te bepalen gevallen in afwijking van het eerste lid, eerste volzin, de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.*

*3 Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:*

- a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt; en*
- b. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.*

*4 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de gevallen waarin en de wijze waarop een financiële onderneming gedurende de looptijd van een overeenkomst informatie moet verstrekken.*

*5 Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat de informatie, bedoeld in het derde lid, in daarbij aan te wijzen gevallen uitsluitend op verzoek van de consument onderscheidenlijk de cliënt wordt verstrekt.*

*6 De in dit artikel bedoelde informatie mag in gestandaardiseerde vorm worden verstrekt.*

*7 De Autoriteit Financiële Markten kan op aanvraag geheel of gedeeltelijk, al dan niet voor bepaalde tijd, ontheffing verlenen van het op grond van dit artikel bepaalde, voorzover dat geen betrekking heeft op het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst, indien de aanvrager aantoont dat daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan en dat de doeleinden die dit artikel beoogt te bereiken anderszins worden bereikt.”*

**“Artikel 4:33**

*1 Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet verstrekt de aanbieder van krediet, indien van toepassing op basis van de door de consument kenbaar gemaakte voorkeur en verstrekte informatie, aan de consument informatie met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.*

*2 Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat in afwijking van het eerste lid een aanbieder van krediet in daarbij te bepalen gevallen de in het eerste lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.*

*3 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld omtrent de voorwaarden waaraan de informatie, bedoeld in het eerste lid, voldoet.*

*4 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen vormen van krediet worden aangewezen waarop het eerste lid niet van toepassing is.*

*5 Artikel 4:19, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing op de informatie, bedoeld in het eerste lid.*

*6 Het eerste lid is niet van toepassing op een aanbieder van krediet indien het krediet wordt aangeboden door tussenkomst van een bemiddelaar, anders dan als nevenactiviteit.”*