

REGLEMENT

voor de behandeling van beroepen door de
Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening
van de **Stichting Klachteninstituut Financiële**
Dienstverlening (Kifid)

Inhoud

Waarom dit reglement belangrijk voor u is	4
Hoofdstuk 1 Goed om vooraf te weten	5
1.1 Wat doet de Commissie van Beroep	5
1. Wat is de taak van de Commissie van Beroep?	5
1.2 Wie is wie in de procedure bij de Commissie van Beroep	5
2. Wie zijn de partijen in beroep?	5
3. Wie vormen de 'Commissie van Beroep'?	5
4. Wie is de 'voorzitter'?	5
5. Welke taken en bevoegdheden heeft de voorzitter?	6
6. Wie zijn de secretarissen en de administratief medewerkers?	6
Hoofdstuk 2 In beroep gaan	7
7. In welke gevallen kan de Commissie van Beroep een beroep behandelen?	7
8. In welke gevallen kan de voorzitter beslissen dat de Commissie van Beroep een beroep niet kan behandelen?	8
9. Moeten partijen zich aan de uitspraak van de Geschillencommissie houden als beroep is ingesteld?	8
Hoofdstuk 3 Wat verder goed is om te weten voordat een partij in beroep gaat bij de Commissie van Beroep	9
10. Moet de verzoeker een financiële bijdrage betalen voor het instellen van beroep?	9
11. Hoe waarborgt de Commissie van Beroep haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid?	9
12. Wat kan een partij doen bij twijfel aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een lid van de Commissie van Beroep?	10
13. Kunnen de partijen zich bij de behandeling van een beroep laten vertegenwoordigen?	10
14. Kan Kifid een vertegenwoordiger uitsluiten?	10
15. Hoe gaat de Commissie van Beroep om met vertrouwelijke gegevens?	10
16. Heeft Kifid een geheimhoudingsplicht?	11
Hoofdstuk 4 De procedure bij de Commissie van Beroep	12
4.1 Samenstelling Commissie van Beroep	12
17. Hoe is de Commissie van Beroep samengesteld?	12
4.2 Schriftelijke fase	12
18. Tot wanneer kan de verzoeker in beroep gaan tegen een uitspraak van de Geschillencommissie?	12
19. Hoe stelt de verzoeker beroep in?	12
20. Wanneer horen partijen iets van de Commissie van Beroep als een partij beroep heeft ingesteld?	13
21. Hoe verloopt het schriftelijk contact met de Commissie van Beroep?	13
22. Mag de verweerder reageren op het beroepschrift? Welke regels gelden daarvoor?	13
23. Kan de consument of de kleine ondernemer in beroep een andere, hogere of lagere vordering indienen dan in zijn klacht bij de Geschillencommissie?	14
24. Kan de financiële dienstverlener in beroep een tegenvordering indienen?	14
25. Kan een partij de voorzitter verzoeken voor de duur van de procedure in beroep een tijdelijke maatregel te treffen?	15

4.3 Compromis	15
26. Is het mogelijk om een geschil in beroep op te lossen door middel van een compromis?	15
4.4 Mondelinge behandeling	15
27. Welke regels gelden voor de mondelinge behandeling in beroep?	15
28. Wie zijn bij de mondelinge behandeling aanwezig?	16
4.5 Bewijs	16
29. Welke regels gelden voor bewijs?	16
30. Tot wanneer kan een partij in beroep schriftelijke (bewijs)stukken indienen?	16
31. Kunnen getuigen of deskundigen worden ingezet bij de behandeling van een beroep?	17
32. Wie betaalt de kosten voor het horen van getuigen of deskundigen of het inschakelen van deskundigen in beroep?	17
4.6 Beoordelingskader	17
33. Hoe komt de Commissie van Beroep tot een oordeel?	17
4.7 Overige bepalingen	18
34. Kan een partij het beroep intrekken?	18
35. Kan de Commissie van Beroep de behandeling van een beroep tijdelijk stilleggen?	18
Hoofdstuk 5 De uitspraak	19
36. Wanneer doet de Commissie van Beroep uitspraak?	19
37. Wat staat er in de uitspraak van de Commissie van Beroep?	19
38. Welke beslissingen kan de Commissie van Beroep in de uitspraak nemen?	20
39. Welke beslissingen kan de Commissie van Beroep in de uitspraak nemen over het vergoeden van kosten?	20
40. Is de uitspraak van de Commissie van Beroep bindend?	21
41. Wanneer gaat de verplichting in om de uitspraak van de Commissie van Beroep uit te voeren?	21
42. Wordt de uitspraak van de Commissie van Beroep openbaar gemaakt?	21
Hoofdstuk 6 Wat verder kan voorkomen	22
43. Wat als er in de uitspraak een duidelijke vergissing staat, de uitspraak onduidelijk is of over een deel van de vordering geen beslissing is genomen?	22
44. Is bezwaar of beroep mogelijk tegen een beslissing van de voorzitter of van de Commissie van Beroep?	23
45. Wat gebeurt er als een partij niet meewerkt?	23
46. Wat gebeurt er als een partij zich ongewenst of onbehoorlijk gedraagt?	23
47. Wat gebeurt er als een financiële dienstverlener blijft weigeren mee te werken aan de behandeling van een of meer beroepen?	23
48. Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener zich niet of niet volledig aan een bindende uitspraak houdt?	23
49. Wat kan de Commissie van Beroep doen bij een vermoeden van een schending van het tuchtrecht?	24
50. Is uitleg, aanvulling of afwijking van dit reglement mogelijk?	24
Hoofdstuk 7 Tot slot	25
51. Hoe wordt dit reglement vastgesteld en gewijzigd?	25
52. Wanneer is dit reglement in werking getreden?	25
Bijlage bij Reglement voor de behandeling van beroepen door de Commissie van Beroep van Kifid - Wrakingsprotocol	26

Waarom dit reglement belangrijk voor u is

Als een partij het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie, is het in sommige gevallen mogelijk om beroep in te stellen bij de Commissie van Beroep van Kifid. De regels die gelden voor de procedure bij de Commissie van Beroep, zijn in dit reglement op een rij gezet.

Heeft u vragen over dit reglement?

Bel dan 070 – 333 8 999

Of stuur een e-mail naar consumenten@kifid.nl of ondernemers@kifid.nl

Financiële dienstverleners met vragen kunnen ook gebruikmaken van de hiervoor genoemde mail-adressen.

Hoofdstuk 1

Goed om vooraf te weten

1.1 Wat doet de Commissie van Beroep

1. Wat is de taak van de Commissie van Beroep?

De Commissie van Beroep oordeelt over beroepen van consumenten, kleinzakelijke ondernemers en financiële dienstverleners tegen uitspraken van de Geschillencommissie.

1.2 Wie is wie in de procedure bij de Commissie van Beroep

2. Wie zijn de partijen in beroep?

1. De 'verzoeker' is de partij die een beroep instelt.
2. De 'verweerder' is de wederpartij van de partij die een beroep instelt.





















3. Wie vormen de 'Commissie van Beroep'?

1. De 'Commissie van Beroep' is de commissie die bestaat uit de leden van de Commissie van Beroep die gezamenlijk zijn aangewezen om een beroep te behandelen en te beoordelen.
2. De leden van de Commissie van Beroep zijn juridische leden en financieel-deskundige leden:
 - a. Een 'juridisch lid' is een lid van de Commissie van Beroep dat voldoet aan de vereisten voor benoeming als rechterlijk ambtenaar.
 - b. Een 'financieel-deskundig lid' is een lid van de Commissie van Beroep dat als zodanig is benoemd vanwege zijn of haar kennis van de financiële markten en de daarop verhandelde financiële producten.

4. Wie is de 'voorzitter'?

1. De 'voorzitter' is de voorzitter van de Commissie van Beroep.
2. De voorzitter staat aan het hoofd van de Commissie van Beroep.
3. De voorzitter neemt alle beslissingen die nodig zijn voor een goed verloop van de procedure in beroep. Dit doet hij op eigen initiatief of op verzoek van een partij of van de partijen.
4. De voorzitter neemt beslissingen zonder voorafgaande mondelinge behandeling, tenzij hij vindt dat een mondelinge behandeling nodig is om een goede beslissing te kunnen nemen.

5. Welke taken en bevoegdheden heeft de voorzitter?

- I. De taken en bevoegdheden van de voorzitter bestaan uit:
 - a. Het verlenen van toestemming voor het instellen van beroep in bijzondere gevallen, [zie regel 7](#) .
 - b. Beslissen of de Commissie van Beroep een beroep kan behandelen, [zie regel 8](#) .
 - c. Het uitsluiten van een vertegenwoordiger, [zie regel 14](#) .
 - d. Beslissen of het gerechtvaardigd is dat een partij vertrouwelijke gegevens niet wil delen of alleen met de Commissie van Beroep wil delen, [zie regel 15](#) .
 - e. Uitstel verlenen voor het formuleren en motiveren van bezwaren in het beroepschrift, [zie regel 18](#) , of voor het formuleren en motiveren van verweren en bezwaren in het verweerschrift, [zie regel 22](#) .
 - f. Beslissen om nieuwe klachten niet in behandeling te nemen. Nieuwe klachten zijn klachten die niet eerst aan de financiële dienstverlener en de Geschillencommissie zijn voorgelegd.
 - g. Beslissen dat een verandering of verhoging van een vordering geheel of gedeeltelijk niet wordt behandeld, [zie regel 23](#) .
 - h. Beslissen om een tijdelijke maatregel in te stellen, [zie regel 25](#) .
 - i. Beslissingen nemen over het verloop van de procedure in beroep, bijvoorbeeld over de mondelinge behandeling, [zie regel 27](#)  en [regel 28](#) .
 - j. Beslissen over de kosten van het beroep als het beroep wordt ingetrokken, [zie regel 34](#) .
 - k. Beslissen om een verzoek tot herstel van een duidelijke vergissing, aanvulling of uitleg van een uitspraak niet te behandelen. Dit doet de voorzitter alleen als het verzoek duidelijk niet is ingediend met het doel herstel, aanvulling of uitleg te krijgen, [zie regel 43](#) .
 - l. Beslissen om een duidelijke vergissing in de uitspraak te herstellen, [zie regel 43](#) .
 - m. Beslissen over de behandeling van het beroep wanneer de verzoeker of de verweerder niet meewerkt, [zie regel 45](#) .
 - n. Beslissen over de behandeling van het beroep wanneer de verzoeker of de verweerder zich ongewenst of onbehoorlijk gedraagt, [zie regel 46](#) .
 - o. Beslissen over de behandeling van het beroep wanneer de financiële dienstverlener blijft weigeren mee te werken aan de behandeling van een of meer beroepen, [zie regel 47](#) .
 - p. Het behandelen van een klacht over een financiële dienstverlener die een bindende uitspraak niet of niet volledig nakomt, [zie regel 48](#) .
 - q. Het doen van een melding of het indienen van een klacht bij een tuchtrechtelijk college, [zie regel 49](#) .
 - r. Het uitleggen, aanvullen en afwijken van het reglement, [zie regel 50](#) .
2. De voorzitter kan zijn taken en bevoegdheden overlaten aan een vicevoorzitter, aan een ander door hem aangewezen lid, optredend als plaatsvervangend voorzitter, of aan de Commissie van Beroep. Nadat de Commissie van Beroep voor de behandeling van een zaak is samengesteld, [zie regel 17](#) , oefent degene onder wiens voorzitterschap een zaak wordt behandeld de taken en bevoegdheden van de voorzitter uit, voor zover deze betrekking hebben op de behandeling van die zaak.



6. Wie zijn de secretarissen en de administratief medewerkers?

1. De secretarissen en de administratief medewerkers van Kifid voeren werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de Commissie van Beroep. Zij werken op aanwijzing van de voorzitter.
2. Een secretaris voert secretariële werkzaamheden uit voor de Commissie van Beroep.
3. Een secretaris moet een juridische opleiding aan een universiteit hebben afgerond, tenzij naar het oordeel van de voorzitter vanwege specifieke taken een andere opleiding (ook) passend is.

Hoofdstuk 2

In beroep gaan

7. In welke gevallen kan de Commissie van Beroep een beroep behandelen?

1. De Commissie van Beroep behandelt een beroep in een van de volgende gevallen:
 - a. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend en **het financieel belang van de klacht** waarover de Geschillencommissie had te beslissen was ten minste 25.000 euro.
 - b. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend en er zijn bij **een vordering van onbepaalde waarde** duidelijke aanwijzingen dat de vordering ten minste een waarde heeft van 25.000 euro.
 - c. De vordering is niet meer dan 25.000 euro of er is geen sprake van een bindende uitspraak van de Geschillencommissie, maar de Geschillencommissie of de voorzitter heeft toestemming gegeven om beroep in te stellen, zie regel 7.2 en regel 7.3.
2. Bovendien kan de Geschillencommissie een partij of de partijen toestemming geven om beroep in te stellen als dit in het belang is van de zaak, [zie vraag 47 onder 2.f in het Reglement Geschillencommissie](#) .
3. Daarnaast kan de voorzitter op verzoek van een partij of de partijen toestemming geven om beroep in te stellen als zich een van de volgende gevallen voordoet:
 - a. De financiële dienstverlener kan naar het oordeel van de voorzitter aannemelijk maken dat het belang van de uitspraak voor zijn bedrijf of bedrijfstak meer is dan 5.000.000 euro.
 - b. Er is naar het oordeel van de voorzitter een gegronde reden om te vermoeden dat de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudelijk of door de manier waarop de uitspraak tot stand is gekomen gebreken vertoont, waardoor de uitspraak vernietigbaar is op grond van artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek.
 - c. Er is naar het oordeel van de voorzitter sprake is van andere uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat een klacht in beroep wordt behandeld. Bijvoorbeeld wanneer de verzoeker aannemelijk maakt dat de uitspraak belangrijk is voor een groot aantal vergelijkbare geschillen of mogelijke geschillen.
 - d. Beide partijen verzoeken de voorzitter om toestemming te geven voor het instellen van beroep. De voorzitter kan toestemming geven, tenzij het financieel belang van de klacht dit naar zijn oordeel niet rechtvaardigt.
4. Een verzoek aan de voorzitter om toestemming te geven voor het instellen van beroep moet worden ingediend binnen 6 weken na de dag waarop de Geschillencommissie uitspraak heeft gedaan. Dit kan schriftelijk of per e-mail. Voordat de voorzitter een beslissing over het verzoek neemt, krijgt de andere partij de gelegenheid om schriftelijk of per e-mail op het verzoek te reageren.
5. Als de voorzitter het verzoek afwijst, hoeft hij in de beslissing alleen te vermelden dat geen van de in regel 7.3 genoemde gevallen voor het geven van toestemming voor het instellen van beroep van toepassing is.
6. Als de voorzitter het verzoek toewijst, hoeft hij in de beslissing alleen te vermelden welk geval uit regel 7.3 van toepassing is.
7. Als er in het belang van de financiële dienstverlener toestemming is gegeven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.2 of regel 7.3 onder a en de financiële dienstverlener beroep instelt, komen de kosten die voor de consument of de kleinzakelijke ondernemer voortkomen uit de procedure bij de Commissie van Beroep voor rekening van de financiële dienstverlener. Hieronder vallen ook de redelijke kosten voor rechtsbijstand van de consument of de kleinzakelijke ondernemer in deze procedure. Bij het bepalen van deze kosten is regel 39 niet van toepassing, met uitzondering van de regel over het bijwonen van de mondelinge behandeling, [zie regel 39.2 onder a](#) . Bovendien moet de financiële dienstverlener, ongeacht de uitspraak van de Commissie van Beroep, aan de consument of de kleinzakelijke ondernemer de in de uitspraak van de Geschillencommissie toegekende vergoeding betalen.
8. De Geschillencommissie of de voorzitter kan regel 7.7 ook geheel of gedeeltelijk van toepassing verklaren in de beslissing waarbij toestemming wordt gegeven om beroep in te stellen op grond van regel 7.2 of regel 7.3 onder b en c.

Het financieel belang van de klacht is het bedrag dat de consument of de kleinzakelijke ondernemer bij de Geschillencommissie heeft gevorderd, tenzij er concrete aanwijzingen zijn dat het belang lager is dan 25.000 euro. Voor het bepalen van het financieel belang van de klacht tellen de volgende kosten niet mee:




- De rente vanaf de dag dat de klacht bij de Geschillencommissie is ingediend.
- De kosten van de procedure bij de Geschillencommissie.

Bij **een beroep met een vordering van onbepaalde waarde** beoordeelt de voorzitter wat de geldswaarde van de vordering is. Voor het instellen van beroep moet de vordering ten minste een geldswaarde hebben van 25.000 euro. De voorzitter kijkt bij het bepalen van de geldswaarde naar de uitgangspunten die de consument of de kleinzakelijke ondernemer bij de Geschillencommissie aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd. In het schriftelijk stuk of de e-mail waarmee beroep wordt ingesteld ('het beroepschrift') moet de verzoeker toelichten dat de vordering van onbepaalde waarde van de consument of de kleinzakelijke ondernemer een financieel belang heeft van ten minste 25.000 euro.

8. In welke gevallen kan de voorzitter beslissen dat de Commissie van Beroep een beroep niet kan behandelen?

1. De voorzitter kan in een of meer van de volgende situaties beslissen dat een beroep niet in behandeling wordt genomen:
 - a. De verzoeker heeft het beroepschrift duidelijk te laat ingediend en er is geen reden om een uitzondering te maken, [zie regel 18.4](#) .
 - b. De verzoeker heeft de verschuldigde financiële bijdrage voor het instellen van beroep duidelijk niet op tijd betaald, [zie regel 10.5](#) .
 - c. De verzoeker heeft in het beroepschrift niet vermeld wat zijn bezwaren zijn tegen de uitspraak van de Geschillencommissie en/of de verzoeker heeft, als hem uitstel is verleend, niet op tijd schriftelijk of per e-mail toegelicht waarom hij het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie, [zie regel 18.3](#) .
 - d. Naar het oordeel van de voorzitter kan geen beroep worden ingesteld omdat niet is voldaan aan een van de gronden uit [regel 7.1](#) .
2. Als de voorzitter geen gebruik maakt van zijn bevoegdheid op grond van regel 8.1, kan tijdens de behandeling van het beroep alsnog blijken dat de Commissie van Beroep het beroep geheel of gedeeltelijk niet kan behandelen, om de redenen die zijn genoemd in regel 8.1.

9. Moeten partijen zich aan de uitspraak van de Geschillencommissie houden als beroep is ingesteld?



1. Als er beroep is ingesteld, hoeft de financiële dienstverlener de uitspraak van de Geschillencommissie niet uit te voeren totdat de Commissie van Beroep in een einduitspraak over het beroep heeft beslist.
2. Een uitzondering geldt in een van de volgende situaties:
 - a. In de uitspraak van de Geschillencommissie of in de beslissing van de voorzitter om toestemming te geven voor het instellen van beroep is bepaald dat de financiële dienstverlener de uitspraak van de Geschillencommissie moet uitvoeren, [zie regel 7.7](#)  of [regel 7.8](#) .
 - b. De voorzitter heeft beslist dat een beroep niet in behandeling wordt genomen, [zie regel 7.1](#) . In dat geval moet de financiële dienstverlener de uitspraak van de Geschillencommissie uitvoeren vanaf de dag na de beslissing van de voorzitter.


De regels over het uitvoeren van een uitspraak van de Commissie van Beroep zijn te vinden in [regel 41](#) .

Hoofdstuk 3


Wat verder goed is om te weten voordat een partij in beroep gaat bij de Commissie van Beroep

10. Moet de verzoeker een financiële bijdrage betalen voor het instellen van beroep?


1. De verzoeker moet een financiële bijdrage betalen voor het instellen van beroep.
2. De financiële bijdrage is 500 euro als de verzoeker een consument of een kleinzakelijke ondernemer is.
3. De financiële bijdrage voor de financiële dienstverlener is 2% van het bedrag dat de financiële dienstverlener volgens de uitspraak van de Geschillencommissie aan de consument of de kleinzakelijke ondernemer moet betalen. Deze bijdrage is minimaal 500 euro en maximaal 5.000 euro.
4. De financiële bijdrage voor een financiële dienstverlener is altijd 5.000 euro bij een beroep waarbij het volgens de voorzitter aannemelijk is dat het belang van de uitspraak voor de financiële dienstverlener of voor zijn bedrijfstak meer is dan 5.000.000 euro, [zie regel 7.3 onder a](#) .
5. De secretaris vraagt de verzoeker de financiële bijdrage binnen een bepaalde termijn te betalen. Betaalt de verzoeker niet tijdig, dan neemt de Commissie van Beroep een beroep niet in behandeling of dan laat de voorzitter het beroep buiten behandeling.
6. De verzoeker krijgt 75% van de financiële bijdrage terug als de voorzitter oordeelt dat een beroep niet in behandeling kan worden genomen, [zie regel 8.1](#) .
7. In overige gevallen krijgt de verzoeker de financiële bijdrage niet terug, ook niet als de verzoeker zelf zijn beroep intrekt.

De Commissie van Beroep kan in de uitspraak beslissingen nemen over het vergoeden van de kosten die partijen voor de behandeling van een beroep hebben gemaakt. Deze beslissingen zijn te vinden in [regel 39](#) .

11. Hoe waarborgt de Commissie van Beroep haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid?

1. De leden van de Commissie van Beroep oefenen hun functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit. Ze volgen geen instructies op van wie dan ook over het behandelen van een beroep.
2. De [statuten van Kifid](#)  regelen de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de leden van de Commissie van Beroep.
3. De leden van de Commissie van Beroep moeten de voorzitter en het bestuur van Kifid informeren over hun functies en nevenfuncties, en over belangen en relaties die hun onafhankelijkheid in gevaar kunnen brengen. De functies en relevante nevenfuncties van de leden van de Commissie van Beroep worden op de [website van Kifid](#)  gepubliceerd.
4. Een lid van de Commissie van Beroep neemt geen deel aan de behandeling van een beroep als hij daarbij een direct of indirect persoonlijk of zakelijk belang heeft.
5. Als tijdens de behandeling van een beroep blijkt dat een lid van de Commissie van Beroep een direct of indirect persoonlijk of zakelijk belang heeft bij het beroep, dan trekt dit lid zichzelf terug, eventueel na overleg met de voorzitter. Dit wordt aangeduid als 'verschonen'.
6. Een secretaris mag tijdens zijn dienstverband bij Kifid niet werken bij een financiële dienstverlener die is aangesloten bij Kifid. Ook mag hij tijdens zijn dienstverband niet werken bij een beroepsorganisatie voor financiële dienstverleners.

12. Wat kan een partij doen bij twijfel aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een lid van de Commissie van Beroep?

1. Wanneer een partij op grond van feiten of omstandigheden twijfelt aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een lid of meerdere leden van de Commissie van Beroep, kan een partij dat lid of die leden wraken.
2. De eisen waaraan het wrakingsverzoek moet voldoen en de wrakingsprocedure zijn uitgewerkt in het [wrakingsprotocol van de Commissie van Beroep](#) .

13. Kunnen de partijen zich bij de behandeling van een beroep laten vertegenwoordigen?

1. De partijen kunnen zich bij de behandeling van een beroep laten vertegenwoordigen.
2. Als een partij zich door iemand wil laten vertegenwoordigen, moet zij de naam en contactgegevens van de vertegenwoordiger schriftelijk of per e-mail doorgeven aan de Commissie van Beroep.

14. Kan Kifid een vertegenwoordiger uitsluiten?

1. De voorzitter kan een vertegenwoordiger van een partij voor bepaalde tijd uitsluiten als die vertegenwoordiger zich ongewenst of onbehoorlijk blijft gedragen tegenover een of meer medewerkers van Kifid, de leden van de Commissie van Beroep of (vertegenwoordigers van) de partijen. De voorzitter informeert de vertegenwoordiger en de door hem vertegenwoordigde partij(en) over het voornemen en de redenen voor de uitsluiting. Alle geïnformeerde partijen mogen op het voornemen reageren.
2. De voorzitter kan een vertegenwoordiger van de consument of de kleinzakelijke ondernemer ook voor bepaalde tijd uitsluiten als deze vertegenwoordiger het belang van de consument of de kleinzakelijke ondernemer of de belangen van andere consumenten of kleinzakelijke ondernemers schaadt of dreigt te schaden. De voorzitter informeert de vertegenwoordiger en de door hem vertegenwoordigde partij(en) over het voornemen en de redenen voor de uitsluiting. Alle geïnformeerde partijen mogen op het voornemen reageren. De voorzitter kan zijn voornemen niet uitvoeren als de consument of de kleinzakelijke ondernemer laat weten dat de betrokken persoon hem of haar blijft vertegenwoordigen.
3. Deze regels gelden niet voor vertegenwoordigers die als advocaat zijn onderworpen aan wettelijk tuchtrecht en die niet zijn geschorst in de uitoefening van hun beroep. Zij kunnen niet worden uitgesloten als vertegenwoordiger.

15. Hoe gaat de Commissie van Beroep om met vertrouwelijke gegevens?

1. Als er voor de beoordeling van het beroep medische gegevens van de consument of de kleinzakelijke ondernemer nodig zijn, maakt de Commissie van Beroep gebruik van de **medische machtiging** die tijdens de procedure bij de Geschillencommissie aan Kifid is verstrekt.
Als er geen medische machtiging is verstrekt, wordt gevraagd dit alsnog te doen.
Naast aan de Commissie van Beroep, worden de medische gegevens uitsluitend verstrekt aan de medisch adviseur van de financiële dienstverlener.
Als de consument of de kleinzakelijke ondernemer geen medische machtiging wil verstrekken, beslist de Commissie van Beroep of, en zo ja, op welke manier de procedure wordt vervolgd.
2. Actuariële gegevens en bedrijfseconomische gegevens van de financiële dienstverlener krijgt de consument of de kleinzakelijke ondernemer alleen te zien als de financiële dienstverlener daarmee instemt.
3. Een partij kan weigeren om gevraagde informatie te verstrekken of aangeven de informatie alleen met de Commissie van Beroep te willen delen en niet met de andere partij. Dit wordt aangeduid als het doen van een beroep op vertrouwelijkheid.
4. De voorzitter beslist of het beroep op vertrouwelijkheid gerechtvaardigd is. De informatie waar het om gaat, wordt hiervoor vertrouwelijk aan hem verstrekt.

5. Als de voorzitter beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, hoeft de informatie niet te worden verstrekt.
6. Als de voorzitter beslist dat het gerechtvaardigd is dat alleen de Commissie van Beroep de informatie mag inzien, mag de Commissie van Beroep deze informatie alleen met toestemming van de andere partij gebruiken voor de uitspraak.
7. De voorzitter die beslist op het beroep op vertrouwelijkheid neemt geen deel aan de behandeling van het beroep.

Met een **medische machtiging** geeft de consument of de kleinzakelijke ondernemer Kifid toestemming om de door hem verstrekte medische informatie in te zien en door te sturen naar de medisch adviseur van de financiële dienstverlener. Daarnaast geeft de consument of de kleinzakelijke ondernemer toestemming aan de medisch adviseur van de financiële dienstverlener om het medisch dossier en inlichtingen aan Kifid te verstrekken.

16. Heeft Kifid een geheimhoudingsplicht?


1. De leden van de Commissie van Beroep, de secretarissen en de administratief medewerkers van Kifid gebruiken de stukken, verklaringen, inlichtingen en andere gegevens van de partijen alleen voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Zij zijn verplicht tot geheimhouding van de identiteit van de bij het beroep betrokken partijen. Dit geldt ook na het einde van hun werkzaamheden voor Kifid.
2. De leden van de Commissie van Beroep en de secretarissen houden het interne overleg van de Commissie van Beroep geheim. Ook na het einde van hun werkzaamheden voor Kifid.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet in een van de volgende gevallen:
 - a. Als gegevens zijn vermeld in gepubliceerde uitspraken.
 - b. Als een partij laat weten dat Kifid haar gegevens niet geheim hoeft te houden.
 - c. Als de voorzitter om informatie vraagt.
 - d. Bij het verstrekken van informatie aan de toezichthouder, zoals De Nederlandsche Bank (DNB) of de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Een kopie van processtukken van de consument of de kleinzakelijke ondernemer kan alleen aan de toezichthouder worden verstrekt als de consument of de kleinzakelijke ondernemer daarvoor toestemming geeft.

Hoofdstuk 4

De procedure bij de Commissie van Beroep


4.1 Samenstelling Commissie van Beroep

17. Hoe is de Commissie van Beroep samengesteld?

1. Een beroep wordt behandeld door een samenstelling van 3, 5 of 7 leden, onder voorzitterschap van de voorzitter of een door hem aangewezen vicevoorzitter of een ander juridisch lid.
2. De voorzitter wijst de leden aan die een beroep behandelen. Hij houdt hierbij rekening met de aard en inhoud van een beroep. In ieder geval nemen aan de behandeling van een beroep ten minste één juridisch lid en ten minste één financieel-deskundig lid deel.
3. De voorzitter kan in elke fase van de procedure bepalen dat een beroep vanwege bijzondere omstandigheden wordt behandeld of verder wordt behandeld door 2, 4 of 6 leden.
4. De partijen krijgen in principe uiterlijk 3 weken voor de mondelinge behandeling te horen welke samenstelling de Commissie van Beroep in hun zaak heeft. Bij twijfel aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een of meer leden van de Commissie van Beroep kan een partij een verzoek doen tot wraking van dat lid of die leden, [zie regel 12](#) .

4.2 Schriftelijke fase

18. Tot wanneer kan de verzoeker in beroep gaan tegen een uitspraak van de Geschillencommissie?

1. De verzoeker kan beroep instellen tot 6 weken na de dag van de uitspraak van de Geschillencommissie.
2. Heeft de voorzitter toestemming gegeven voor het instellen van beroep, [zie regel 7.3](#) , dan moet de verzoeker beroep instellen binnen 6 weken na de dag van de beslissing van de voorzitter.
3. Voordat de termijn van 6 weken afloopt, kan de verzoeker de voorzitter vragen om uitstel voor het formuleren van de bezwaren tegen de uitspraak van de Geschillencommissie en de toelichting daarop. De voorzitter staat een eerste uitstel altijd toe. Dit uitstel is maximaal 2 weken. Een tweede uitstel staat de voorzitter alleen toe als de andere partij daarmee instemt of als de voorzitter daarvoor een zwaarwegende reden ziet.
4. Een beroep dat na het verstrijken van de termijn van 6 weken is ingesteld, kan de Commissie van Beroep toch behandelen als de voorzitter oordeelt dat de verzoeker niet kan worden verweten dat hij het beroep te laat heeft ingesteld en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor rekening en risico van de verzoeker moet blijven. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij door het te laat instellen van het beroep niet onredelijk mag worden geschaad.


19. Hoe stelt de verzoeker beroep in?

1. De verzoeker stelt via een brief of e-mail beroep in bij de Commissie van Beroep. Die brief of e-mail heet 'het beroepschrift'. Het beroepschrift kan worden ingediend in de Nederlandse of Engelse taal.
2. De verzoeker vermeldt in het beroepschrift in ieder geval:
 - a. Zijn of haar naam en adres.
 - b. Een omschrijving van de bezwaren die de verzoeker heeft tegen de uitspraak van de Geschillencommissie en een toelichting daarop (motivering).
 - c. Welke beslissing de verzoeker hoopt te krijgen van de Commissie van Beroep.
3. Bij het beroepschrift moet een kopie van relevante bewijsstukken worden overgelegd, voor zover deze stukken niet eerder zijn verstrekt aan de Geschillencommissie. **Let op:** stuur niet de originele bewijsstukken mee.

20. Wanneer horen partijen iets van de Commissie van Beroep als een partij beroep heeft ingesteld?

Als de Commissie van Beroep het beroepschrift van de verzoeker heeft ontvangen, neemt de secretaris zo snel mogelijk contact op met beide partijen. De secretaris informeert de partijen hoe de procedure verder zal verlopen.


21. Hoe verloopt het schriftelijk contact met de Commissie van Beroep?

1. De partijen kunnen kiezen of zij de procedure in beroep digitaal of op papier willen voeren, tenzij de voorzitter of de Commissie van Beroep anders beslist.
2. Papieren correspondentie aan de consument of de kleinzakelijke ondernemer verstuurt de Commissie van Beroep naar het laatste adres dat bij Kifid bekend is.
Papieren correspondentie aan de financiële dienstverlener verstuurt de Commissie van Beroep naar het adres van de financiële dienstverlener dat is opgenomen in het [register van aangesloten financiële dienstverleners](#)  bij Kifid. Als een partij heeft aangegeven zich te laten vertegenwoordigen, richt de Commissie van Beroep papieren correspondentie aan het laatste adres van de vertegenwoordiger dat bij Kifid bekend is.

22. Mag de verweerder reageren op het beroepschrift? Welke regels gelden daarvoor?

1. Als een beroep in behandeling wordt genomen, stuurt de secretaris een kopie van het beroepschrift inclusief bijlagen en een kopie van het procesdossier van de Geschillencommissie naar de verweerder.
2. De verweerder krijgt de gelegenheid om te reageren op het beroepschrift. De reactie op het beroepschrift heet 'het verweerschrift'. Daarvoor gelden de volgende regels:
 - a. De verweerder kan het verweerschrift schriftelijk of per e-mail indienen bij de Commissie van Beroep.
 - b. De verweerder reageert in het verweerschrift op de bezwaren van de verzoeker tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. De voorzitter kan op verzoek van de verweerder beslissen dat eerst verweer mag worden gevoerd tegen de behandelbaarheid van het beroep.
 - c. De verweerder mag in het verweerschrift ook zelf bezwaren aanvoeren tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. Als de verweerder dit doet, mag de verzoeker hierop reageren. Dit kan schriftelijk of per e-mail tot een week voor de mondelinge behandeling of tijdens de mondelinge behandeling.
 - d. De verweerder moet het verweerschrift indienen binnen 6 weken nadat de secretaris de in regel 22.1 genoemde stukken met de verweerder heeft gedeeld. Voordat de termijn van 6 weken afloopt, kan de verweerder de voorzitter vragen om uitstel voor het indienen van het verweerschrift. De voorzitter staat een eerste uitstel altijd toe. Dit uitstel is maximaal 2 weken. Een tweede uitstel staat de voorzitter alleen toe als de verzoeker daarmee instemt of als de voorzitter daarvoor een zwaarwegende reden ziet.
 - e. De Commissie van Beroep kan beslissen dat met een verweerschrift dat na de deadline van 6 weken is ontvangen, bij de behandeling van een beroep geen rekening wordt gehouden. De verweerder kan dan nog wel tijdens de mondelinge behandeling een reactie op het beroep geven, voor zover de goede procesorde zich daartegen niet verzet. De goede procesorde kan zich daartegen verzetten bijvoorbeeld omdat de verzoeker daardoor onredelijk wordt benadeeld of het proces daardoor onredelijk langer gaat duren.
3. De secretaris bevestigt de ontvangst van het verweerschrift aan de verweerder en stuurt de verzoeker een kopie van het verweerschrift inclusief de bijlagen.

23. Kan de consument of de kleinzakelijke ondernemer in beroep een andere, hogere of lagere vordering indienen dan in zijn klacht bij de Geschillencommissie?


1. De consument of de kleinzakelijke ondernemer kan zijn vordering in beroep veranderen of verhogen. Dit kan in het beroepschrift of in het verweerschrift.
2. De veranderde of verhoogde vordering moet zijn gebaseerd op een klacht die de Geschillencommissie heeft behandeld.
3. De financiële dienstverlener mag op de veranderde of verhoogde vordering reageren. Dit kan bij verweerschrift, op de mondelinge behandeling of, als de voorzitter dit bepaalt, in een afzonderlijke brief of e-mail.
4. De consument of de kleinzakelijke ondernemer mag de vordering in beroep niet zo veel veranderen of verhogen dat dit in strijd is met de eisen van de goede procesorde. Er is bijvoorbeeld strijd met de goede procesorde als het door de verandering of verhoging van de vordering voor de andere partij onredelijk veel moeilijker wordt om zich tegen de vordering te verdedigen. Ook mag de consument of de kleinzakelijke ondernemer de vordering niet dusdanig veranderen of verhogen dat daardoor de procedure onredelijk veel langer gaat duren.
5. Voorafgaand aan de mondelinge behandeling kan de voorzitter beslissen dat de verandering of verhoging geheel of gedeeltelijk niet wordt behandeld, omdat de verandering of verhoging volgens regel 23.2 of regel 23.4 niet is toegestaan. Als dit gebeurt, laat de secretaris dit zo spoedig mogelijk aan beide partijen weten.
6. Tijdens of na de mondelinge behandeling kan de Commissie van Beroep beslissen de verandering of verhoging van de vordering geheel of gedeeltelijk niet te behandelen, als blijkt dat deze verandering of verhoging volgens regel 23.2 of regel 23.4 niet is toegestaan. De Commissie van Beroep kan dit ook beslissen als de voorzitter eerder geen reden heeft gezien om de verandering of verhoging buiten behandeling te laten.
7. De consument of de kleinzakelijke ondernemer kan zijn vordering op ieder moment verlagen of intrekken, [zie regel 34](#) .

24. Kan de financiële dienstverlener in beroep een tegenvordering indienen?

1. In een beroep waarbij een van de partijen een consument is, kan de financiële dienstverlener in beroep geen tegenvordering indienen.
2. In een beroep waarbij een van de partijen een kleinzakelijke ondernemer is, kan de financiële dienstverlener in beroep een tegenvordering indienen of deze veranderen of verhogen. Dit kan alleen als de financiële dienstverlener in de procedure bij de Geschillencommissie ook een tegenvordering heeft ingediend, [zie vraag 61.2 Reglement Geschillencommissie](#) .
3. De financiële dienstverlener kan zijn tegenvordering veranderen of verhogen in het beroepschrift of in het verweerschrift.
4. De veranderde of verhoogde tegenvordering moet zijn gebaseerd op een klacht die de Geschillencommissie heeft behandeld.
5. De kleinzakelijke ondernemer mag op de veranderde of verhoogde tegenvordering reageren. Dit kan bij verweerschrift, op de mondelinge behandeling of, als de voorzitter dit bepaalt, in een afzonderlijke brief of e-mail.
6. De financiële dienstverlener mag de tegenvordering in beroep niet zo veel veranderen of verhogen dat dit in strijd is met de eisen van de goede procesorde. Er is bijvoorbeeld strijd met de goede procesorde als het door de verandering of verhoging van de tegenvordering voor de andere partij onredelijk veel moeilijker wordt om zich tegen de tegenvordering te verdedigen. Ook mag de financiële dienstverlener de tegenvordering niet dusdanig veranderen of verhogen dat daardoor de procedure onredelijk veel langer gaat duren.
7. Voorafgaand aan de mondelinge behandeling kan de voorzitter beslissen dat de verandering of verhoging geheel of gedeeltelijk niet wordt behandeld, omdat de verandering of verhoging volgens regel 24.4 of regel 24.6 niet is toegestaan. Als dit gebeurt, laat de secretaris dit zo spoedig mogelijk aan beide partijen weten.

8. Tijdens of na de mondelinge behandeling kan de Commissie van Beroep beslissen de verandering of verhoging van de tegenvordering geheel of gedeeltelijk niet te behandelen, als blijkt dat deze verandering of verhoging volgens [regel 24.4](#)  of [regel 24.6](#)  niet is toegestaan. De Commissie van Beroep kan dit ook beslissen als de voorzitter eerder geen reden heeft gezien om de verandering of verhoging buiten behandeling te laten.
9. De financiële dienstverlener kan zijn tegenvordering op ieder moment verlagen of intrekken, [zie regel 34](#) .

25. Kan een partij de voorzitter verzoeken voor de duur van de procedure in beroep een tijdelijke maatregel te treffen?

1. Tijdens de behandeling van een beroep kan een partij de voorzitter verzoeken een tijdelijke maatregel te treffen voor de duur van de procedure.
2. De tijdelijke maatregel moet te maken hebben met de vordering die in beroep is ingediend.
3. De voorzitter kan een tijdelijke maatregel alleen instellen als dit noodzakelijk is en hierbij een spoedeisend belang bestaat.
4. Een verzoek voor een tijdelijke maatregel moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
5. Als een partij een tijdelijke maatregel verzoekt, informeert de secretaris de andere partij hierover. De andere partij kan schriftelijk of per e-mail op het verzoek reageren. Vervolgens beslist de voorzitter op het verzoek.
6. De tijdelijke maatregel eindigt zodra de Commissie van Beroep dat beslist of definitief over de zaak heeft beslist.
7. In de einduitspraak kan de Commissie van Beroep beslissen dat de tijdelijke maatregel ongedaan moet worden gemaakt, [zie regel 38 onder f](#) .

4.3 Compromis

26. Is het mogelijk om een geschil in beroep op te lossen door middel van een compromis?

1. Op elk moment tijdens de behandeling van een beroep kan de voorzitter of de Commissie van Beroep met de partijen onderzoeken of het mogelijk is het geschil door middel van een compromis op te lossen.
2. Als de partijen in de loop van de procedure tot een compromis komen, sluit de Commissie van Beroep het dossier.
3. Op verzoek van de partijen of op eigen initiatief kan de voorzitter of de Commissie van Beroep de afspraken die bij het compromis zijn gemaakt schriftelijk vastleggen.

4.4 Mondelinge behandeling

27. Welke regels gelden voor de mondelinge behandeling in beroep?

1. De secretaris roept de partijen op voor een mondelinge behandeling van het beroep. De mondelinge behandeling heet ook wel de zitting. Alleen als de voorzitter beslist dat een beroep duidelijk niet kan worden behandeld, komt er in beroep geen mondelinge behandeling.
2. De secretaris informeert beide partijen over de dag, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling.
3. De voorzitter kan beslissen dat de mondelinge behandeling geheel of gedeeltelijk telefonisch of via een beeldverbinding plaatsvindt.
4. Tijdens de mondelinge behandeling behandelt de Commissie van Beroep het beroep in principe inhoudelijk. Het kan ook dat de voorzitter of de Commissie van Beroep bepaalt dat tijdens de mondelinge behandeling alleen wordt besproken of de Commissie van Beroep het beroep kan behandelen. Als de Commissie van Beroep in dat geval beslist dat zij het beroep kan behandelen, volgt een tweede mondelinge behandeling.
5. Van een mondelinge behandeling wordt geen verslag opgemaakt, tenzij de voorzitter een reden ziet om in een specifiek geval toch een verslag op te laten maken.

28. Wie zijn bij de mondelinge behandeling aanwezig?

1. Bij de mondelinge behandeling zijn de Commissie van Beroep en de secretaris aanwezig. De voorzitter kan beslissen dat de mondelinge behandeling plaatsvindt voor een of enkele leden van de Commissie van Beroep.
2. De partijen en hun vertegenwoordigers mogen bij de mondelinge behandeling aanwezig zijn. De voorzitter of de Commissie van Beroep kan bepalen dat de consument of de kleinzakelijke ondernemer of specifieke personen voor de financiële dienstverlener persoonlijk aanwezig moeten zijn. Dit kan de voorzitter of de Commissie van Beroep onder meer beslissen als hij of zij dit nodig vindt voor het onderzoek naar de feiten of naar de vraag of het mogelijk is het beroep door een compromis op te lossen, [zie regel 26](#) . De voorzitter of de Commissie van Beroep kan ook bepalen dat er getuigen en deskundigen aanwezig moeten zijn om te worden gehoord, [zie regel 31](#) .
3. De partijen moeten de secretaris voorafgaand aan de mondelinge behandeling laten weten of zij persoonlijk naar de mondelinge behandeling komen en/of door wie zij zich laten vertegenwoordigen. Als een partij iemand wil meenemen, moet die partij dat van tevoren doorgeven. De Commissie van Beroep kan de toegang tot de mondelinge behandeling weigeren aan personen die niet van tevoren zijn aangemeld. De Commissie van Beroep kan ook bepalen personen niet tot de mondelinge behandeling toe te laten, als zij vindt dat hiervoor een andere gegronde reden bestaat.
4. De mondelinge behandeling is niet openbaar. Andere personen dan partijen, vertegenwoordigers, getuigen en deskundigen worden alleen toegelaten als beide partijen daartegen geen bezwaar hebben of als de Commissie van Beroep vindt dat daarvoor een gegronde reden bestaat en de partij die een bezwaar heeft, er niet onredelijk door wordt benadeeld.
5. Als een partij niet verschijnt op de mondelinge behandeling, gaat de mondelinge behandeling door zonder dat die partij erbij is. De mondelinge behandeling wordt alleen uitgesteld als de Commissie van Beroep daarvoor een gegronde reden ziet.

4.5 Bewijs

29. Welke regels gelden voor bewijs?

Voor de regels over bewijs sluit de Commissie van Beroep zoveel mogelijk aan bij de regels over bewijs uit het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (artikelen 149 tot en met 162). Dit betekent onder andere dat:

- a. De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten de bewijslast draagt van die feiten of rechten, tenzij uit een bijzondere regeling of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.
- b. De Commissie van Beroep vrij is in het waarden van bewijs.

Staan in dit reglement andere regels dan in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, dan volgt de Commissie van Beroep de regels die in dit reglement staan.

30. Tot wanneer kan een partij in beroep schriftelijke (bewijs)stukken indienen?


1. De partijen mogen tot 10 dagen vóór de mondelinge behandeling schriftelijke bewijsstukken indienen. Schriftelijke bewijsstukken zijn stukken die het standpunt van een partij ondersteunen. Dit mag geen schriftelijke reactie van een partij of een vertegenwoordiger zijn op stellingen van de andere partij.
2. Schriftelijke bewijsstukken die te laat zijn ingediend, kunnen toch worden toegelaten als de Commissie van Beroep van oordeel is dat de andere partij daardoor niet onredelijk wordt benadeeld.
3. De Commissie van Beroep kan beslissen schriftelijke bewijsstukken die op tijd zijn ingediend niet toe te staan, als het toelaten van deze stukken in strijd is met de goede procesorde. Er kan strijd zijn met de goede procesorde als de andere partij door het toelaten van de stukken onredelijk zou worden benadeeld of het proces onredelijk veel langer zou gaan duren.
4. Na de mondelinge behandeling kunnen de partijen alleen schriftelijke (bewijs)stukken indienen, als de voorzitter of de Commissie van Beroep daar toestemming voor geeft of daarom verzoekt.

31. Kunnen getuigen of deskundigen worden ingezet bij de behandeling van een beroep?

1. De Commissie van Beroep zet bij de behandeling van een beroep enkel getuigen of deskundigen in als zij dit nodig vindt voor het vergaren van bewijs.
2. De Commissie van Beroep kan getuigen niet onder ede horen.
3. De Commissie van Beroep kan tijdens de mondelinge behandeling vragen stellen aan alle aanwezige personen.
4. De Commissie van Beroep kan ook op eigen initiatief getuigen of deskundigen horen. De partijen krijgen de gelegenheid om bij het horen van de getuigen of de deskundigen aanwezig te zijn.
5. De Commissie van Beroep kan op eigen initiatief een deskundige verzoeken een onderzoek te doen en een rapport uit te brengen. De partijen mogen schriftelijk of per e-mail op het rapport reageren binnen een door de Commissie van Beroep te bepalen termijn.

32. Wie betaalt de kosten voor het horen van getuigen of deskundigen of het inschakelen van deskundigen in beroep?

1. De verzoeker of de verweerder moet de kosten die hij maakt voor getuigen of deskundigen zelf betalen.
2. Als de Commissie van Beroep zelf beslist een getuige of een deskundige te horen, komen de kosten hiervan voor rekening van Kifid.
3. Als de Commissie van Beroep zelf beslist een deskundige een onderzoek te laten doen en een rapport te laten opstellen, komen de kosten hiervan voor rekening van Kifid.

De Commissie van Beroep kan in de einduitspraak beslissingen nemen over het vergoeden van de kosten die partijen voor de behandeling van een beroep hebben gemaakt. Deze beslissingen zijn te vinden in [regel 39](#) .


4.6 Beoordelingskader

33. Hoe komt de Commissie van Beroep tot een oordeel?

1. De Commissie van Beroep beoordeelt het geschil in volle omvang, tenzij de verzoeker de omvang van het geschil heeft beperkt.
2. De Commissie van Beroep beoordeelt een beroep aan de hand van Nederlands recht. Zij houdt daarbij ook rekening met gedragscodes die van toepassing zijn en andere vormen van zelfregulering. Dit gebeurt alleen voor zover deze gedragscodes en andere vormen van zelfregulering naar Nederlands recht doorwerken in de verhouding tussen de partijen.
3. De Commissie van Beroep beslist op basis van het dossier van de zaak. Dat dossier bestaat uit:
 - a. Het procesdossier van de Geschillencommissie. De secretaris ontvangt dit procesdossier van de behandelend secretaris van de Geschillencommissie. Hierin bevinden zich de (proces-)stukken uit het dossier van de Geschillencommissie (met uitzondering van interne stukken) die zijn gebruikt voor de uitspraak en die ook in de uitspraak van de Geschillencommissie worden vermeld.
 - b. De processtukken die in beroep zijn ingediend. Hieronder vallen het beroepschrift en het verweerschrift met hun eventuele bijlagen, de eventuele schriftelijke bewijsstukken die vóór de mondelinge behandeling zijn ingediend, de eventuele (pleit)aantekeningen die tijdens de mondelinge behandeling zijn overgelegd en, als de voorzitter of de Commissie van Beroep daar toestemming voor heeft gegeven of om heeft gevraagd, de schriftelijke (bewijs)stukken die na de mondelinge behandeling zijn ingediend.

4.7 Overige bepalingen

34. Kan een partij het beroep intrekken?

1. De partijen kunnen het beroep intrekken als zij tot een compromis komen, zie regel 26 .
2. Een partij kan ook in andere gevallen het beroep intrekken dat zij heeft ingediend. Dit kan totdat de uitspraak van de Commissie van Beroep wordt verzonden. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt daarmee definitief, tenzij ook de andere partij beroep heeft ingesteld en de Commissie van Beroep nog over dit beroep moet beslissen.
3. De voorzitter beslist over een verzoek tot het vergoeden van de kosten van een beroep, als een partij het beroep heeft ingetrokken en de uitspraak van de Geschillencommissie definitief is geworden.


35. Kan de Commissie van Beroep de behandeling van een beroep tijdelijk stilleggen?

1. De voorzitter of de Commissie van Beroep kan op verzoek van een partij, van beide partijen of op eigen initiatief op elk moment tijdens procedure beslissen de verdere behandeling van een beroep tijdelijk stil te leggen, als hij of zij daarvoor een zwaarwegende reden ziet. Dit kan bijvoorbeeld om een beslissing af te wachten van de Commissie van Beroep, de Hoge Raad of het Europese Hof van Justitie in een andere zaak, die belangrijk is voor de beoordeling van het beroep. Of om een partij de gelegenheid te geven bewijs te verzamelen via een voorlopig getuigenverhoor of een voorlopig deskundigenbericht bij de burgerlijke rechter.
2. De behandeling van een beroep wordt niet stilgelegd, vóórdat beide partijen in de gelegenheid zijn geweest zich hierover uit te laten.
3. Als de behandeling van een beroep tijdelijk is stilgelegd, krijgen beide partijen bericht wanneer de behandeling van het beroep weer wordt voortgezet.

Hoofdstuk 5

De uitspraak

36. Wanneer doet de Commissie van Beroep uitspraak?

1. De Commissie van Beroep beslist bij meerderheid van stemmen en doet uiterlijk 90 dagen nadat het dossier compleet is schriftelijk uitspraak.
2. Het dossier is compleet als alle informatie beschikbaar is die de Commissie van Beroep nodig heeft om een uitspraak te doen. Hiervan is sprake na afloop van de mondelinge behandeling, tenzij de voorzitter of de Commissie van Beroep het indienen van stukken na de mondelinge behandeling heeft toegestaan of daarom heeft verzocht, [zie regel 30.4](#) . Is dit laatste het geval, dan is het dossier compleet nadat de Commissie van Beroep deze stukken heeft ontvangen of de termijn is verstreken waarbinnen de stukken moeten zijn ingediend. Vanaf het moment dat het dossier compleet is, mogen geen stukken meer worden ingediend en geen verzoeken meer worden gedaan. Stukken en verzoeken die worden ontvangen nadat het dossier compleet is, worden niet behandeld, tenzij de voorzitter vanwege bijzondere omstandigheden anders beslist.
3. Als de Commissie van Beroep het niet haalt om binnen 90 dagen uitspraak te doen, informeert de secretaris beide partijen daarover.
4. Beide partijen ontvangen een kopie van de uitspraak.

37. Wat staat er in de uitspraak van de Commissie van Beroep?

In de uitspraak van de Commissie van Beroep staan in elk geval de volgende elementen:






- a. De namen van de leden van de Commissie van Beroep die over het beroep hebben geoordeeld.
- b. De naam van de secretaris.
- c. De namen en de woonplaats/vestigingsplaats van de partijen.
- d. De datum van de uitspraak.
- e. Welke beslissing de Commissie van Beroep heeft genomen en waarom de Commissie van Beroep tot dit oordeel is gekomen.
- f. De handtekening van de voorzitter van de Commissie van Beroep en de handtekening van de secretaris.

38. Welke beslissingen kan de Commissie van Beroep in de uitspraak nemen?

De Commissie van Beroep kan in de uitspraak een of meer van de volgende beslissingen nemen:

- a. Als de Commissie van Beroep tot de conclusie komt dat de verzoeker niet in zijn beroep kan worden ontvangen, bepaalt de Commissie van Beroep dat het beroep niet in behandeling wordt genomen.
- b. Als de Commissie van Beroep tot de conclusie komt dat de oorspronkelijke klacht bij de Geschillencommissie buiten behandeling had moeten blijven, vernietigt de Commissie van Beroep de uitspraak van de Geschillencommissie en verklaart zij de klacht niet-behandelbaar.
- c. Als de Commissie van Beroep tot de conclusie komt dat de uitspraak van de Geschillencommissie juist is, bevestigt de Commissie van Beroep de uitspraak.
- d. Als de Commissie van Beroep tot de conclusie komt dat de uitspraak van de Geschillencommissie geheel of gedeeltelijk onjuist is, vernietigt de Commissie van Beroep de uitspraak van de Geschillencommissie geheel of gedeeltelijk en stelt zij een door haar passend geachte uitspraak voor de bestreden uitspraak in de plaats.
- e. De Commissie van Beroep kan in een tussenuitspraak instructies geven over de verdere behandeling van het beroep.
- f. De Commissie van Beroep kan in de uitspraak bepalen dat een tijdelijke maatregel die is getroffen in beroep ongedaan moet worden gemaakt.
- g. De Commissie van Beroep kan in de uitspraak bepalen dat de financiële dienstverlener kosten die de consument of de kleinzakelijke ondernemer in beroep heeft gemaakt moet vergoeden, zie regel 39.

39. Welke beslissingen kan de Commissie van Beroep in de uitspraak nemen over het vergoeden van kosten?

1. Als de consument of de kleinzakelijke ondernemer geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld of als de Commissie van Beroep daarvoor een andere aanleiding ziet, beslist de Commissie van Beroep in de uitspraak dat de financiële dienstverlener aan de consument of de kleinzakelijke ondernemer een vergoeding betaalt voor:
 - a. De door de consument of de kleinzakelijke ondernemer aan Kifid betaalde bijdrage voor het instellen van beroep, zie regel 10 .
 - b. De redelijke kosten voor rechtsbijstand in het beroep, tot een bedrag van maximaal 5.000 euro exclusief btw. De Commissie van Beroep stelt de vergoeding voor deze kosten vast volgens het puntenstelsel en de tarieven die zijn vermeld in het [Liquidatietarief Commissie van Beroep Kifid](#) . Alleen als er redenen zijn om van het Liquidatietarief af te wijken, stelt de Commissie van Beroep de vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand op een andere manier vast.
2. Als de consument of de kleinzakelijke ondernemer geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld of als de Commissie van Beroep daarvoor een andere aanleiding ziet, kan de Commissie van Beroep in de uitspraak beslissen dat de financiële dienstverlener aan de consument of de kleinzakelijke ondernemer een vergoeding betaalt voor:
 - a. Redelijke kosten die de consument of de kleinzakelijke ondernemer heeft gemaakt voor het bijwonen van de mondelinge behandeling.
 - b. Redelijke kosten die de consument of de kleinzakelijke ondernemer in beroep heeft gemaakt voor getuigen of deskundigen.
 - c. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten. De Commissie van Beroep toetst of deze kosten redelijk zijn aan de hand van de [Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten](#)  van Kifid.
Voorwaarde voor het toekennen van een vergoeding voor deze kosten is dat de consument of de kleinzakelijke ondernemer daarom vraagt en aannemelijk is dat de kosten zijn gemaakt.
3. Als de Geschillencommissie of de voorzitter in de beslissing tot het geven van toestemming voor het instellen van beroep op grond van [regel 7.7](#)  of [regel 7.8](#)  heeft bepaald dat de financiële dienstverlener de kosten van de consument of de kleinzakelijke ondernemer die voortkomen uit de procedure in beroep en de redelijke kosten voor rechtsbijstand aan de zijde van de consument of de kleinzakelijke ondernemer in deze procedure moet vergoeden, beslist de Commissie van Beroep in de uitspraak in overeenstemming met deze beslissing.

40. Is de uitspraak van de Commissie van Beroep bindend?

1. Een uitspraak van de Commissie van Beroep heeft in principe de vorm van een bindend advies. Een uitzondering geldt als zich een van de situaties voordoet die hierna zijn vermeld in regels 40.2 tot en met 40.5.
2. Een uitspraak van de Commissie van Beroep is niet-bindend in een beroep waarbij een van de partijen een consument is, als zich een van de volgende situaties voordoet:
 - a. De financiële dienstverlener is lid van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken en er is een bedrag toegewezen van meer dan 250.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten).
 - b. De financiële dienstverlener is geen lid van het Verbond van Verzekeraars of de Nederlandse Vereniging van Banken en er is een bedrag toegewezen van meer dan 100.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten).Deze uitzonderingen gelden niet als de partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt.
3. Een uitspraak van de Commissie van Beroep is niet-bindend in een beroep dat gaat over een financiering als bedoeld in de [Gedragscode Kleinzakelijke Financiering](#) of de [Gedragscode MKB Financiers](#) en waarin een bedrag wordt toegewezen van meer dan 250.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten). Deze uitzondering geldt niet als de partijen hierover een andere afspraak hebben gemaakt.
4. Een uitspraak van de Commissie van Beroep is niet-bindend in een beroep dat gaat over een financieringsadvies als bedoeld in de [Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB](#) en waarin een bedrag wordt toegewezen van meer dan 50.000 euro (exclusief vertragingsrente en kosten). Deze uitzondering geldt niet als de partijen hierover een andere afspraak hebben gemaakt.
5. Een uitspraak van de Commissie van Beroep is niet-bindend als het beroep gaat over een niet-bindende uitspraak van de Geschillencommissie. Deze uitzondering geldt niet als de partijen in de procedure in beroep hebben aangegeven dat zij wel een bindende uitspraak wensen.

41. Wanneer gaat de verplichting in om de uitspraak van de Commissie van Beroep uit te voeren?

1. Een partij is niet verplicht om een niet-bindende uitspraak van de Commissie van Beroep uit te voeren.
2. Een bindende einduitspraak van de Commissie van Beroep of een door de Commissie van Beroep in stand gelaten bindende uitspraak van de Geschillencommissie moet worden uitgevoerd vanaf de dag na de uitspraak van de Commissie van Beroep.

Het kan zijn dat de Commissie van Beroep geen uitspraak doet omdat een beroep vroegtijdig wordt beëindigd. Bijvoorbeeld als de voorzitter heeft beslist dat een beroep niet in behandeling kan worden genomen. In dat geval is de uitspraak van de Geschillencommissie definitief en moet zij worden uitgevoerd vanaf de dag na de beslissing van de voorzitter, zie [regel 9.2 onder b](#).

Een ander voorbeeld is dat het beroep is ingetrokken en de uitspraak van de Geschillencommissie definitief is geworden. Hierover gaat [regel 34](#). De uitspraak van de Geschillencommissie moet in dat geval worden uitgevoerd vanaf de dag nadat de secretaris partijen hiervan op de hoogte heeft gesteld. Een uitzondering geldt als de partijen een andere regeling hebben afgesproken.

42. Wordt de uitspraak van de Commissie van Beroep openbaar gemaakt?

De uitspraak van de Commissie van Beroep wordt gepubliceerd in het uitsprakenregister op de website van Kifid: www.kifid.nl. De naam en andere persoonsgegevens van de consument of de kleinzakelijke ondernemer worden in de uitspraak niet genoemd. De Commissie van Beroep kan ook beslissen namen en persoonsgegevens van anderen in de uitspraak weg te laten.

Hoofdstuk 6

Wat verder kan voorkomen

43. Wat als er in de uitspraak een duidelijke vergissing staat, de uitspraak onduidelijk is of over een deel van de vordering geen beslissing is genomen?

1. Als er in de uitspraak van de Commissie van Beroep of in een beslissing van de voorzitter een duidelijke vergissing staat, zoals een schrijffout, rekenfout, verkeerde datum of verkeerde naam, kan een partij de Commissie van Beroep of de voorzitter verzoeken die vergissing te herstellen.
2. Als de uitspraak van de Commissie van Beroep onduidelijk is, omdat er een dubbelzinnigheid of tegenstrijdigheid in staat, en een partij daardoor twijfelt over hoe de uitspraak moet worden uitgevoerd, kan een partij de Commissie van Beroep verzoeken om de uitspraak uit te leggen.
3. Als de Commissie van Beroep over een deel van de vordering geen beslissing heeft genomen, kan een partij de Commissie van Beroep verzoeken om de uitspraak aan te vullen.
4. Een verzoek tot herstel, uitleg of aanvulling moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend binnen 3 maanden gerekend vanaf de dag na de uitspraak van de Commissie van Beroep of de beslissing van de voorzitter.
5. De voorzitter kan een dergelijk verzoek buiten behandeling laten als het verzoek duidelijk niet strekt tot herstel, aanvulling of uitleg in de zin van regels 43.1 tot en met 43.3.
6. Op een verzoek tot herstel in de zin van regel 43.1 beslist de voorzitter. De Commissie van Beroep beslist op een verzoek tot uitleg in de zin van regel 43.2 of aanvulling in de zin van regel 43.3.
7. De Commissie van Beroep kan ook op eigen initiatief een uitspraak herstellen of aanvullen.
8. Als de voorzitter of de Commissie van Beroep overweegt om op verzoek van een partij of op eigen initiatief een uitspraak te herstellen, uit te leggen of aan te vullen, informeert de secretaris de betrokken partijen hierover. De andere partij of de partijen krijgen 2 weken de tijd om op het voornemen te reageren. Dit kan schriftelijk of per e-mail.
9. De voorzitter of de Commissie van Beroep beslist over herstel, uitleg of aanvulling zonder voorafgaande mondelinge behandeling, tenzij hij of zij anders bepaalt op grond van bijzondere omstandigheden.
10. Een uitspraak wordt hersteld, aangevuld of uitgelegd bij afzonderlijke schriftelijke uitspraak. De uitspraak wordt aan beide partijen verzonden en gepubliceerd op de website van Kifid.

Let op: de partijen kunnen de voorzitter of de Commissie van Beroep vragen om een duidelijke vergissing in een uitspraak te herstellen. Hiermee kunnen de partijen de beslissing van de voorzitter of de Commissie van Beroep niet inhoudelijk ter discussie stellen.

De mogelijkheid van uitleg van een onduidelijkheid in een uitspraak is opgenomen om te voorkomen dat een partij een nieuwe klacht moet indienen bij de Geschillencommissie, omdat een partij meent dat de andere partij de uitspraak niet goed uitvoert. Ook bij een verzoek om uitleg kunnen de partijen de beslissing van de Commissie van Beroep niet inhoudelijk ter discussie stellen.

44. Is bezwaar of beroep mogelijk tegen een beslissing van de voorzitter of van de Commissie van Beroep?

Tegen beslissingen die de voorzitter of de Commissie van Beroep op basis van dit reglement neemt, is geen bezwaar of beroep mogelijk. Wordt tegen een beslissing bezwaar of beroep ingesteld, dan laat degene aan wie dat bezwaar of beroep is gericht dit buiten behandeling.

45. Wat gebeurt er als een partij niet meewerkt?

Als een partij **niet meewerkt** aan de behandeling van een beroep, beslist de voorzitter welke gevolgen dat heeft. Een dergelijke beslissing kan onder meer zijn:

- Dat het beroep verder buiten behandeling blijft, in het geval het de verzoeker is die niet meewerkt.
- Dat de verweerder geen gelegenheid meer krijgt tot het verder voeren van verweer, als het de verweerder is die niet meewerkt.

Met **niet meewerken** wordt bijvoorbeeld bedoeld dat een partij, ook nadat hem daarvoor een laatste termijn is gegeven, niet op tijd de stukken of informatie aanlevert die de Commissie van Beroep aan deze partij heeft gevraagd.


46. Wat gebeurt er als een partij zich ongewenst of onbehoorlijk gedraagt?

Als een partij zich meerdere keren ongewenst of onbehoorlijk gedraagt tegenover de leden van de Commissie van Beroep, de secretarissen of de medewerkers van Kifid die bij de behandeling van een beroep zijn betrokken, beslist de voorzitter welke gevolgen dat heeft.

47. Wat gebeurt er als een financiële dienstverlener blijft weigeren mee te werken aan de behandeling van een of meer beroepen?

1. Als de financiële dienstverlener niet meewerkt aan de behandeling van een of meer beroepen, kan de voorzitter de directie van de financiële dienstverlener hierover informeren. Als de financiële dienstverlener daarna alsnog niet meewerkt, kan de voorzitter beslissen geen beroepen van de financiële dienstverlener meer in behandeling te nemen. Hij kan ook beslissen de behandeling van lopende beroepen tegen deze financiële dienstverlener stil te zetten.
2. De voorzitter informeert de betrokken partijen over zijn voornemen tot een dergelijke beslissing en geeft hen de gelegenheid hierop te reageren.
3. De voorzitter informeert de toezichthouder over de in deze regel bedoelde beslissing. De beslissing wordt ook gepubliceerd op de website van Kifid.

48. Wat gebeurt er als de financiële dienstverlener zich niet of niet volledig aan een bindende uitspraak houdt?

1. Als de financiële dienstverlener zich ondanks herhaalde verzoeken niet of niet volledig aan een bindende uitspraak houdt, kan de voorzitter de financiële dienstverlener daarop aanspreken en hem wijzen op de maatregelen die kunnen volgen.
2. Blijft de financiële dienstverlener weigeren een bindende uitspraak na te komen, zonder bij de burgerlijke rechter een procedure tot aantasting van de uitspraak in te stellen, dan kan de voorzitter dit melden bij de toezichthouder, zoals De Nederlandse Bank (DNB) of de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ook kan de voorzitter de aansluiting van de financiële dienstverlener bij Kifid beëindigen. De reden van de beëindiging wordt vermeld in het [register van aangesloten financiële dienstverleners](#)  bij Kifid.

49. Wat kan de Commissie van Beroep doen bij een vermoeden van een schending van het tuchtrecht?

1. In een beroep waarbij een van de partijen een consument is, kan de voorzitter een melding doen of een klacht indienen bij een tuchtrechtelijk college, als (een medewerker van) de financiële dienstverlener mogelijk in strijd heeft gehandeld met het tuchtrecht. Dit kan alleen als er een tuchtrechtelijk college is dat bevoegd is om over dit handelen te oordelen. Het tuchtrechtelijk college beslist zelf of het de melding of de klacht (deels) in behandeling neemt. De voorzitter kan pas een tuchtrechtelijke melding doen of een klacht indienen, als de behandeling van het beroep bij Kifid is beëindigd.
2. In een beroep waarbij een van de partijen een kleinzakelijke ondernemer is, dient de voorzitter geen klacht in of doet hij geen melding bij een tuchtrechtelijk college.

50. Is uitleg, aanvulling of afwijking van dit reglement mogelijk?

De voorzitter kan het reglement uitleggen en aanvullen. Ook kan de voorzitter afwijken van bepalingen van het reglement, als hij daar gelet op de omstandigheden van het geval aanleiding toe ziet.

Hoofdstuk 7

Tot slot

51. Hoe wordt dit reglement vastgesteld en gewijzigd?

1. Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Kifid. In overleg met de voorzitter kan het bestuur van Kifid dit reglement wijzigen. De minister van Financiën moet instemmen met een wijziging van het reglement.
2. Als het gaat om wijzigingen die van toepassing zijn op beroepen over financieringen van kleinzakelijke ondernemers, overlegt Kifid met de Nederlandse Vereniging van Banken.
3. Als het gaat om wijzigingen die van toepassing zijn op beroepen over alternatieve financieringen of financieringsadvies van kleinzakelijke ondernemers, overlegt Kifid met de Stichting MKB Financiering.

52. Wanneer is dit reglement in werking getreden?

Dit reglement is ingegaan op 1 april 2022. Het geldt voor alle beroepen die vanaf die datum bij Kifid binnenkomen.

Voor beroepen die Kifid vóór die datum heeft ontvangen, geldt een van de oudere reglementen:

- a. Het Reglement Commissie van Beroep (vanaf 1 april 2019).
- b. Het Reglement Commissie van Beroep (Kifid) Geschillenbeslechting kleinzakelijke financiering (vanaf 1 juli 2018).
- c. Het Reglement Commissie van Beroep (Kifid) – Geschillenbeslechting alternatieve financiering (vanaf 1 juli 2019).
- d. Het Reglement Commissie van Beroep (Kifid) – Geschillenbeslechting Erkend Financieringsadvies MKB (vanaf 1 mei 2021).

Na de inwerkingtreding van dit reglement kan de voorzitter dit reglement van toepassing verklaren op een lopende zaak.

Dit kan alleen als beide partijen daarmee instemmen.

Bijlage bij Reglement voor de behandeling van beroepen door de Commissie van Beroep van Kifid - Wrakingsprotocol

Inhoud	26
1. Wie kan een wrakingsverzoek indienen?	27
2. Tegen wie kan een partij een wrakingsverzoek indienen?	27
3. Hoe en wanneer moet een wrakingsverzoek worden ingediend?	27
4. In welke gevallen kan een wrakingsverzoek niet in behandeling worden genomen?	28
5. Wat gebeurt er als een wrakingsverzoek wel in behandeling wordt genomen?	28
6. Hoe verloopt de behandeling van een wrakingsverzoek door de wrakingscommissie?	28
7. Kan het lid tegen wie het wrakingsverzoek zich richt in de wraking berusten?	29
8. Wanneer beslist de wrakingscommissie en aan welke eisen moet de beslissing van de wrakingscommissie voldoen?	29
9. Wat gebeurt er nadat de wrakingscommissie een beslissing heeft genomen?	29
10. Is bezwaar of beroep mogelijk tegen beslissingen die op grond van dit wrakingsprotocol zijn genomen?	29
11. Wat gebeurt er in gevallen waarmee in dit wrakingsprotocol geen rekening is gehouden?	29

Bij Kifid heeft iedereen recht op een onpartijdige en onafhankelijke behandeling van een beroep. Het is daarom belangrijk dat de personen die een beroep behandelen onafhankelijk en onpartijdig zijn. In het reglement is vastgelegd dat een lid van de Commissie van Beroep kan worden gewraakt wanneer een partij op grond van feiten of omstandigheden twijfelt aan zijn onpartijdigheid of aan zijn onafhankelijke beoordeling van een beroep. Bij een geslaagd beroep op wraking wordt een lid vervangen door een ander lid van het orgaan de Commissie van Beroep. Dit protocol bevat de uitwerking van regel 12 🖱️ van het reglement.

1. Wie kan een wrakingsverzoek indienen?

De verzoeker en de verweerder kunnen in beroep een wrakingsverzoek indienen.

2. Tegen wie kan een partij een wrakingsverzoek indienen?

1. Een partij kan een wrakingsverzoek indienen tegen een of meerdere leden van de Commissie van Beroep die een beroep behandelen.
2. Een partij kan geen wrakingsverzoek indienen tegen een lid of leden van de Commissie van Beroep tegen wie deze partij al eerder een wrakingsverzoek heeft ingediend. Een uitzondering geldt als er sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden die pas na het eerdere wrakingsverzoek bekend zijn geworden.

3. Hoe en wanneer moet een wrakingsverzoek worden ingediend?

1. Een wrakingsverzoek moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
2. In het wrakingsverzoek moeten alle feiten en omstandigheden worden vermeld waardoor een partij twijfelt aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van het lid of de leden.
3. Een wrakingsverzoek moet worden ingediend binnen 10 dagen na de verzenddatum van de brief waarin staat welke leden van de Commissie van Beroep het beroep gaan behandelen. Als de feiten of omstandigheden waarop het wrakingsverzoek is gebaseerd pas op een later moment bekend zijn geworden, moet het wrakingsverzoek zo snel mogelijk daarna worden ingediend.
4. Als de feiten of omstandigheden blijken tijdens de mondelinge behandeling, moet een wrakingsverzoek op een van de volgende manieren worden gedaan:
 - a. Het wrakingsverzoek wordt direct tijdens de mondelinge behandeling gedaan. De partij die om de wraking heeft verzocht, krijgt een week de tijd om het wrakingsverzoek schriftelijk of per e-mail toe te lichten.
 - b. Het wrakingsverzoek wordt binnen een week na de mondelinge behandeling schriftelijk of per e-mail ingediend.
5. Na het verzenden van de uitspraak in beroep is het niet meer mogelijk om een wrakingsverzoek in te dienen.
6. De secretaris bevestigt de ontvangst van het wrakingsverzoek en stuurt een kopie van het wrakingsverzoek naar de andere partij. Vervolgens stuurt de secretaris het wrakingsverzoek naar de voorzitter of – als het wrakingsverzoek zich (ook) richt tegen de voorzitter – naar een vicevoorzitter of een lid dat in dit geval optreedt als vicevoorzitter en tegen wie het verzoek zich niet richt.
7. Als een partij een wrakingsverzoek indient, legt de Commissie van Beroep de behandeling van het beroep tijdelijk stil. Zodra op het wrakingsverzoek is beslist, wordt de behandeling van het beroep voortgezet. De Commissie van Beroep of de voorzitter kan ter vermijding van nodeloze vertraging bepalen dat de mondelinge behandeling niet wordt uitgesteld of stilgelegd in afwachting van de beslissing op het wrakingsverzoek.

4. In welke gevallen kan een wrakingsverzoek niet in behandeling worden genomen?

1. De voorzitter kan bepalen dat een wrakingsverzoek niet kan worden behandeld. Is het wrakingsverzoek gericht tegen de voorzitter, dan beoordeelt de vicevoorzitter of de wrakingscommissie het wrakingsverzoek kan behandelen, zie regel 5.
2. De voorzitter kan bepalen dat de wrakingscommissie een wrakingsverzoek niet kan behandelen wanneer zonder enig onderzoek duidelijk is dat het wrakingsverzoek niet kan worden toegewezen omdat zich een of meer van de volgende omstandigheden voordoen:
 - a. Het wrakingsverzoek is te laat ingediend.
 - b. Het wrakingsverzoek is niet schriftelijk of per e-mail ingediend.
 - c. Het wrakingsverzoek bevat geen feiten of omstandigheden die voor een partij redenen zijn om te twijfelen aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een of meer leden van de Commissie van Beroep.
 - d. Het wrakingsverzoek is niet gericht tegen leden van de Commissie van Beroep die het beroep behandelen.
 - e. Het wrakingsverzoek is duidelijk ongegrond.
 - f. Het wrakingsverzoek is gericht tegen een lid of leden waartegen een partij al eerder een wrakingsverzoek heeft ingediend. Een uitzondering geldt als het wrakingsverzoek is gebaseerd op feiten of omstandigheden die pas na het eerdere wrakingsverzoek bekend zijn geworden.
 - g. Een partij heeft al eerder een wrakingsverzoek ingediend en in de beslissing op het eerdere wrakingsverzoek is bepaald dat een volgend verzoek wegens misbruik niet in behandeling wordt genomen.
3. Beslist de voorzitter dat een wrakingsverzoek niet in behandeling wordt genomen, dan worden de partijen daarover geïnformeerd. De Commissie van Beroep gaat vervolgens in ongewijzigde samenstelling verder met de behandeling van het beroep.

5. Wat gebeurt er als een wrakingsverzoek wel in behandeling wordt genomen?

1. Als een wrakingsverzoek in behandeling wordt genomen, wordt het verzoek zo snel mogelijk voorgelegd aan de wrakingscommissie.
2. De Commissie van Beroep heeft een aparte vaste wrakingscommissie die bestaat uit 3 leden van het orgaan de Commissie van Beroep. De voorzitter wijst de leden van de wrakingscommissie aan. De wrakingscommissie wordt bijgestaan door een secretaris.
3. Als het wrakingsverzoek (mede) is gericht tegen een lid van de vaste wrakingscommissie, wordt een ander lid van het orgaan de Commissie van Beroep aangewezen om het wrakingsverzoek te behandelen.
4. De partijen worden geïnformeerd over de samenstelling van de wrakingscommissie.

6. Hoe verloopt de behandeling van een wrakingsverzoek door de wrakingscommissie?

1. De wrakingscommissie onderzoekt op basis van de aangevoerde feiten en omstandigheden of de twijfel over de onpartijdigheid of over het onafhankelijk oordeel van een lid of de leden tegen wie het wrakingsverzoek zich richt, gerechtvaardigd is.
2. Het lid of de leden tegen wie het wrakingsverzoek zich richt, worden in de gelegenheid gesteld om schriftelijk of per e-mail te reageren op het wrakingsverzoek.
3. Daarna kan de wrakingscommissie een of meer van de volgende beslissingen nemen:
 - a. De wrakingscommissie kan de andere partij de mogelijkheid geven om schriftelijk of per e-mail op het wrakingsverzoek te reageren.
 - b. De wrakingscommissie kan het wrakingsverzoek mondeling behandelen, en alle betrokkenen daarvoor oproepen.
 - c. De wrakingscommissie kan beslissen om meer schriftelijke stukken op te vragen.
4. Schriftelijke reacties deelt de wrakingscommissie ter kennisneming met de partijen en met het lid of de leden waartegen het wrakingsverzoek is gericht.

7. Kan het lid tegen wie het wrakingsverzoek zich richt in de wraking berusten?

1. Een lid van de Commissie van Beroep tegen wie het wrakingsverzoek zich richt kan de wrakingscommissie laten weten in het wrakingsverzoek te berusten. Dit betekent dat hij zich terugtrekt van de behandeling van het beroep.
2. De wrakingscommissie informeert beide partijen als een lid besluit zich terug te trekken.
3. Het lid van de Commissie van Beroep dat in de wraking berust, wordt vervangen door een ander lid van het orgaan de Commissie van Beroep.

8. Wanneer beslist de wrakingscommissie en aan welke eisen moet de beslissing van de wrakingscommissie voldoen?

1. De wrakingscommissie beslist zo snel mogelijk op het wrakingsverzoek.
2. De beslissing van de wrakingscommissie is schriftelijk en bevat de redenen waarom de wrakingscommissie de beslissing neemt.
3. De beslissing van de wrakingscommissie wordt ondertekend door de voorzitter van de wrakingscommissie en door de secretaris.

9. Wat gebeurt er nadat de wrakingscommissie een beslissing heeft genomen?

1. Nadat de wrakingscommissie een beslissing heeft genomen, worden de partijen en het lid of de leden tegen wie het wrakingsverzoek is gericht van de beslissing op de hoogte gesteld. De beslissing op het wrakingsverzoek wordt ook gepubliceerd op de website van Kifid.
2. Beslist de wrakingscommissie dat de twijfel aan de onpartijdigheid of het onafhankelijk oordeel van een lid gerechtvaardigd is, dan wordt dit lid vervangen door een ander lid van het orgaan de Commissie van Beroep.
3. Beslist de wrakingscommissie dat een partij misbruik heeft gemaakt van de mogelijkheid tot wraking, dan kan de wrakingscommissie beslissen dat een volgend wrakingsverzoek van deze partij niet in behandeling wordt genomen. Hiervan wordt in de beslissing van de wrakingscommissie melding gemaakt.
4. Nadat de beslissing van de wrakingscommissie met de partijen en het lid of de leden tegen wie het wrakingsverzoek is gericht is gedeeld, wordt de behandeling van het beroep – als deze tijdelijk was stilgelegd – zo snel mogelijk voortgezet.

10. Is bezwaar of beroep mogelijk tegen beslissingen die op grond van dit wrakingsprotocol zijn genomen?

Tegen beslissingen die zijn genomen op grond van dit wrakingsprotocol staat geen bezwaar of beroep open.

11. Wat gebeurt er in gevallen waarmee in dit wrakingsprotocol geen rekening is gehouden?

In alle gevallen waarmee in dit wrakingsprotocol geen rekening is gehouden, beslist de voorzitter of – als het wrakingsverzoek is gericht tegen de voorzitter – de vicevoorzitter of de wrakingscommissie.



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag **T** 070 333 89 99 www.kifid.nl