

REGLEMENT BINDEND ADVIES HERSTELKADER RENTEDERIVATEN

Het Herstelkader biedt MKB-Klanten de mogelijkheid om Bindend Advies te verzoeken in een limitatief aantal in het Herstelkader omschreven gevallen. In paragraaf 5.2 van het Herstelkader zijn enkele procedurele aspecten ter zake van Bindend Advies omschreven. Dit Reglement biedt een nadere (procedurele) uitwerking voor verzoeken om Bindend Advies.

1. Begrippen

1.1. Dit Reglement hanteert de in paragraaf 2.1 van het Herstelkader opgenomen definities, tenzij gedefinieerd zoals hierna:

Bank	de Bank die conform het Herstelkader Herstel heeft aangeboden, waarna de MKB-Klant een Verzoek heeft ingediend bij de Bindend Advies-commissie. De Bank heeft zich bij de Stichting geregistreerd voor de behandeling van Verzoeken door de Bindend Advies-commissie
Bindend Advies	een door de Bindend Advies-commissie gegeven bindend advies uitspraak
Bindend Advies-aspect	een Herstelaspect dat de MKB-Klant voor Bindend Advies kan voorleggen aan de Bindend Advies-commissie op grond van paragraaf 3.3.4 onder c, 3.3.4 onder d, 3.3.7 en/of 3.4.6 van het Herstelkader
Bindend Advies-commissie	de Geschillencommissie UHK MKB-Rentederivaten, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting, handelend in een samenstelling zoals bedoeld in artikel 2
MKB-Klant	de MKB-Klant die voldoet aan de vereisten voor toepassing van dit Reglement, zoals bedoeld in artikel 3.1
Reglement	het onderhavige reglement
Secretariaat	het secretariaat van de Bindend Advies-commissie zoals ingesteld, in stand gehouden en verzorgd door de Stichting
Stichting	de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf

Verzoek	het verzoek van de MKB-Klant om Bindend Advies, door middel van indiening van een daartoe ingevuld intakeformulier, als bedoeld in artikel 4.3 van dit Reglement, alsmede de in artikel 4.4 en 4.5 van dit Reglement omschreven documenten en informatie
Zienswijze	de schriftelijk door de Bank kenbaar gemaakte zienswijze ten aanzien van het Verzoek

2. Samenstelling Bindend Advies-commissie

- 2.1. De Bindend Advies-commissie bestaat uit een aantal door de Stichting te benoemen onafhankelijke leden. De eerste leden die door de Stichting worden benoemd zijn de heren B.F.M. Knüppe, T.P. Kocken, R.J. Schimmelpenninck en R. Lord. Opvolgende leden van de Bindend Advies-commissie worden benoemd door de Stichting op voordracht van de leden van de alsdan zittende Bindend Advies-commissie.
- 2.2. Aan de behandeling van voorgelegde Verzoeken nemen een of drie leden van de Bindend Advies-commissie deel.

3. Toepassingsgebied

- 3.1. Bindend Advies staat open voor een MKB-Klant indien:
 - a. het Verzoek op een Bindend Advies-aspect ziet, zoals omschreven in het Herstelkader;
 - b. de MKB-Klant het van de Bank ontvangen aanbod tot Herstel voor het overige heeft aanvaard;
 - c. de MKB-Klant tijdig melding heeft gedaan (zoals als bedoeld in artikel 5.1); en
 - d. het Verzoek tijdig (zoals bedoeld in artikel 5.2) en compleet (zoals bedoeld in artikel 4.4 en 4.5) is.
- 3.2. De Bindend Advies-commissie beslist op een Verzoek in lijn met (de ratio van) het Herstelkader en zo nodig naar billijkheid.
- 3.3. Ieder Bindend Advies is finaal en daartegen staat geen hogere of andere voorziening open, behoudens het bepaalde in art. 7:904 BW. Het Bindend Advies zal voor de toepassing van het Herstel bindend zijn voor de MKB-Klant en de Bank vanaf de dag waarop het Bindend Advies aan hen is verstuurd.
- 3.4. Een MKB-Klant kan op ieder moment het Verzoek intrekken door de Bindend Advies-commissie hierover schriftelijk te informeren. De Bank zal hierover op de hoogte

worden gebracht. Een intrekking geeft geen recht op restitutie van het in artikel 6.2 bedoelde bedrag van EUR 250.

4. Communicatie en inhoud Verzoek

- 4.1. Alle communicatie met de Bindend Advies-commissie geschiedt in beginsel op elektronische wijze via het Secretariaat.
- 4.2. Een procedure bij de Bindend Advies-commissie dient te worden aangemeld door het indienen van daartoe op de website www.degeschillencommissie.nl beschikbaar gesteld algemeen formulier, thans met als bovenschrift 'Uw melding van een klacht of geschil bij ons'.
- 4.3. Na het invullen en indienen van het in artikel 4.2 bedoelde formulier ontvangt de MKB-Klant bericht van het Secretariaat met verdere instructies voor het indienen van een online beschikbaar gesteld intakeformulier (dat specifiek ziet op Bindend Advies onder het Herstelkader).
- 4.4. Het Verzoek dient in ieder geval het volgende te vermelden:
 - a. Persoonsgegevens van de MKB-Klant, waaronder zijn naam, woon- of postadres, woonplaats, KvK-nummer (indien van toepassing), telefoonnummer en e-mailadres;
 - b. Indien het Verzoek wordt ingediend door een vertegenwoordiger, een bewijs van een deugdelijke volmacht van de MKB-Klant aan de vertegenwoordiger en de contactgegevens van de vertegenwoordiger;
 - c. Benoeming van het Bindend Advies-aspect met een kernachtige onderbouwing waarom het aanbod tot Herstel volgens de MKB-Klant anders zou moeten luiden.
- 4.5. Bij het Verzoek dient de MKB-Klant de volgende documenten mee te sturen:
 - a. Een kopie van de brief van de Bank inhoudende het aanbod tot Herstel aan de MKB-Klant (inclusief eventuele bijlagen bij die brief);
 - b. Een kopie van de aanvaarding van het aanbod door de MKB-Klant;
 - c. Indien beschikbaar, een kopie van correspondentie en andere stukken waaruit de respectieve standpunten van de MKB-Klant en de Bank blijken;
 - d. Indien beschikbaar, een kopie van de tussen de Bank en de MKB-Klant overeengekomen leningdocumentatie en derivatendocumentatie;
 - e. Overige voor de beoordeling van het specifieke Bindend Advies-aspect benodigde informatie, indien beschikbaar, zoals hierna uitgewerkt:

Paragraaf 3.3.4 onder c van het Herstelkader	Indien de MKB-Klant Bindend Advies vraagt over de beoordeling van de 'vaste kern' van een rekening-courant, stuurt hij het verloop van de rekening-courantverhouding met een toelichting waarom de 'vaste kern' verkeerd door de Bank is vastgesteld.
Paragraaf 3.3.4 onder d en 3.3.7 van het Herstelkader	Indien de MKB-Klant Bindend Advies vraagt over het al dan niet aanmerken van een Variabelrentende Lening voor afdekking onder een Rentederivaat, levert de MKB-Klant informatie aan over (i) de besluitvorming tussen de Bank en de MKB-Klant over de afdekking; en/of (ii) de kenmerken van de betreffende Variabelrentende Lening(en) en Rentederiva(a)t(en). Voor Bindend Advies over het herstel ten aanzien van een Overhedge, licht de MKB-Klant daarnaast toe waarom het aangeboden Herstel niet overeenkomt met het beoogde gevolg, inclusief (indien aanwezig) informatie waaruit het beoogde gevolg blijkt.
Paragraaf 3.4.6 van het Herstelkader	Indien de MKB-Klant Bindend Advies vraagt over het kredietbeleid, toont de MKB-Klant aan dat het kredietbeleid op onjuiste wijze is gehanteerd. Op verzoek van de MKB-Klant voorziet de Bank de MKB-Klant – op vertrouwelijke basis en ten behoeve van de onderbouwing het Verzoek – van alle benodigde informatie. De MKB-Klant dient deze informatie aan de Bindend Advies-commissie te verstrekken met een toelichting waarom het kredietbeleid onjuist is gehanteerd door de Bank.

5. Termijnen en behandeling

Verzoek

- 5.1. De MKB-Klant dient melding te maken van haar/zijn intentie om Bindend Advies te vragen door (op de wijze zoals bepaald in artikel 4.2) binnen vier weken na aanvaarding van het aanbod een algemeen formulier in te zenden. Dit is van overeenkomstige toepassing indien een MKB-Klant een aanbod niet heeft aanvaard en op een later moment een nader aanbod van de Bank ontvangt. Indien de Bank de MKB-Klant naar aanleiding van controlewerkzaamheden door een 'externe

dossierbeoordelaar' informeert over de (on)juistheid van het aanvaarde aanbod, dan heeft de MKB-Klant de mogelijkheid om alsnog (of als de klant na ontvangst van het aanbod al Bindend Advies heeft verzocht: nogmaals) melding te maken van haar/zijn intentie om Bindend Advies te vragen door binnen vier weken na ontvangst van het bericht over de uitkomst van de controlewerkzaamheden van de 'externe dossierbeoordelaar' alsnog een algemeen formulier in te zenden.

- 5.2. De MKB-Klant dient het Verzoek in bij de Bindend Advies-commissie (op de wijze zoals bepaald in artikel 4.3 en verder) binnen twee weken na ontvangst van het bericht van het Secretariaat zoals bedoeld in artikel 4.3.
- 5.3. Na tijdige ontvangst van het Verzoek (conform artikel 5.2) zal de Bindend Advies-commissie:
 - a. de ontvangst van het Verzoek bevestigen, onder vermelding van de datum van ontvangst; en
 - b. controleren of het Verzoek alle informatie en/of stukken als bedoeld in artikel 4.4 en 4.5 bevat.

Ontbrekende informatie en/of documenten

- 5.4. Indien het Verzoek niet de benodigde informatie en/of documenten als bedoeld in artikel 4.4 en 4.5 bevat, stelt de Bindend Advies-commissie de MKB-Klant in de gelegenheid om ontbrekende informatie en/of documenten binnen twee weken na te sturen.
- 5.5. Indien de Bindend Advies-commissie na afloop van de termijn als bedoeld in artikel 5.4 de ontbrekende informatie en/of documenten niet heeft ontvangen, zal de Bindend Advies-commissie een herinnering sturen aan de MKB-Klant met een laatste termijn van twee weken.
- 5.6. Indien de MKB-Klant geen melding maakt van het geschil binnen de termijn als bedoeld in artikel 5.1 of indien het Verzoek en de ontbrekende informatie niet binnen de termijnen als bedoeld in artikel 5.2 respectievelijk artikel 5.5 aan de Bindend Advies-commissie heeft gestuurd, zal het Verzoek als afgewezen worden beschouwd. De MKB-Klant heeft in dat geval geen recht op teruggave van het in artikel 6.2 bedoelde bedrag van EUR 250 en zal in beginsel niet opnieuw een Verzoek kunnen indienen.

Verkorte afdoening

- 5.7. Na indiening van een Verzoek in overeenstemming met artikel 5.2 en volgende, beoordeelt de Bindend Advies-commissie of het Verzoek (i) betrekking heeft op een Bindend Advies-aspect en (ii) voldoende begrijpelijk is geformuleerd en gemotiveerd.

Indien dit niet het geval is, kan de Bindend Advies-commissie zich tot deze constatering beperken en daarmee het Verzoek afwijzen in een verkort Bindend Advies. De Bindend Advies-commissie kan een Verzoek tevens in iedere latere fase van de procedure afwijzen in een verkort Bindend Advies, zodra blijkt dat de in dit artikel beschreven gronden voor afwijzing van het Verzoek van toepassing zijn.

Zienswijze

- 5.8. Het Secretariaat stelt de Bank op elektronische wijze in kennis van het complete Verzoek. Nadat de Bank een afschrift van het complete Verzoek heeft ontvangen, dient de Bank haar Zienswijze op elektronische wijze binnen vier weken aan de Bindend Advies-commissie te sturen. Bij het uitblijven van een Zienswijze, zal de Bindend Advies-commissie het Verzoek in behandeling nemen zonder rappel aan de Bank.
- 5.9. Bij de Zienswijze verstrekt de Bank aan de Bindend Advies-commissie de documenten als bedoeld in artikel 4.5.c en 4.5.d (indien en voor zover de MKB-Klant de documenten niet zelf heeft verstrekt en de Bank over deze documenten beschikt).
- 5.10. De Bindend Advies-commissie neemt de uitwerking van het aanbod tot Herstel – zoals door de Bank aan de MKB-Klant verstrekt – tot uitgangspunt bij de beoordeling van het standpunt van de Bank met betrekking tot het Verzoek. De Bank zal ter onderbouwing van haar Zienswijze alleen aanvullende documenten of informatie (anders dan de documenten als bedoeld onder artikel 5.9) sturen indien deze evident noodzakelijk zijn om de Zienswijze te onderbouwen.
- 5.11. De Zienswijze van de Bank wordt door het Secretariaat in afschrift naar de MKB-Klant gezonden.

Reactietermijn na Zienswijze

- 5.12. Na ontvangst van het afschrift van een Zienswijze krijgt de MKB-Klant de gelegenheid te reageren op de Zienswijze (en/of op de eventuele onderbouwende stukken). De reactietermijn voor het verstrekken van een reactie op de Zienswijze bedraagt twee weken. Het Secretariaat stuurt een afschrift van de reactie van de MKB-Klant aan de Bank.

Beslechting MKB-Klant / Bank

- 5.13. De Bindend Advies-commissie neemt het Verzoek niet eerder inhoudelijk in behandeling dan vier weken na ommekomst van de in artikel 5.12 genoemde reactietermijn. Het Secretariaat bericht de MKB-Klant en de Bank wanneer de termijn van vier weken ingaat.

- 5.14. De in artikel 5.13 genoemde periode van vier weken kan door de MKB-Klant en de Bank worden benut om het Bindend Advies-aspect onderling te beslechten. Deze termijn kan slechts op eenstemmig verzoek van de MKB-Klant en de Bank worden verlengd dan wel verkort.
- 5.15. Indien de MKB-Klant en de Bank in de periode als bedoeld in artikel 5.13 het Bindend Advies-aspect beslechten:
- (i) berichten de Bank en de MKB-Klant dit aan de Bindend Advies-commissie;
 - (ii) neemt de Bindend Advies-commissie het Verzoek niet inhoudelijk in behandeling; en
 - (iii) zal de Bank de MKB-Klant het door de MKB-Klant betaalde forfaitaire bedrag als bedoeld in artikel 6.2 aan de MKB-Klant vergoeden.

Nadere (mondelling) toelichting

- 5.16. De Bindend Advies-commissie heeft de mogelijkheid om op verzoek van een van de partijen of aan de hand van een eerste beoordeling, een nadere (mondelling) toelichting of aanvullende informatie te vragen aan de MKB-Klant en/of de Bank.
- 5.17. De Bindend Advies-commissie zal voor het indienen van aanvullende stukken een reactietermijn stellen. Informatie en/of documenten die worden nagezonden zonder een daaraan ten grondslag liggend verzoek van de Bindend Advies-commissie, worden niet betrokken bij het Bindend Advies.
- 5.18. Indien de Bindend Advies-commissie een mondelinge toelichting wenselijk acht, zal zij daartoe een locatie, datum en tijdstip vaststellen, waarvoor de MKB-Klant en de Bank worden opgeroepen. De mondelinge toelichting kan ook plaatsvinden ten overstaan van één lid van de Bindend Advies-commissie.

Bindend Advies

- 5.19. De Bindend Advies-commissie streeft ernaar het Bindend Advies te geven binnen tien weken na ommekomst van de termijnen als bedoeld in artikel 5.13 dan wel de reactietermijn voor ontvangst van nadere informatie of de datum waarop een mondelinge toelichting is gegeven (een en ander als bedoeld in artikelen 5.17 en 5.18).
- 5.20. Wanneer de Bindend Advies-commissie uit drie leden bestaat, beslist de Bindend Advies-commissie met meerderheid van stemmen.
- 5.21. Het Bindend Advies wordt ondertekend door het lid of de leden die over het Verzoek beslissen en wordt schriftelijk of elektronisch aan partijen medegedeeld.

Uitvoering toewijzend Bindend Advies

- 5.22. Indien het Bindend Advies bepaalt dat de Bank de MKB-Klant een bepaald bedrag zal betalen, dan zal dit bedrag binnen tien werkdagen door de Bank aan de MKB-Klant worden voldaan.
- 5.23. Indien het Bindend Advies bepaalt dat de Bank een nieuwe berekening dient uit te voeren ten aanzien van het Bindend Advies-aspect, zal de Bank binnen vier weken deze berekening uitvoeren om vervolgens de MKB-Klant te informeren over (de wijzigingen in) het Herstel en het Herstel uit te voeren. De externe dossierbeoordelaar zal de berekening controleren.

6. Kosten

- 6.1. De kosten van de procedure tot Bindend Advies zijn voor rekening van de Bank, met uitzondering van de forfaitaire bijdrage als bedoeld in artikel 6.2.
- 6.2. Bij indiening van een Verzoek is de MKB-Klant het in paragraaf 5.2.4 van het Herstelkader genoemde forfaitaire bedrag van EUR 250 (excl. BTW) verschuldigd.
- 6.3. Indien de Bindend Advies-commissie in de uitspraak bepaalt dat het Bindend Advies (in overwegende mate) in het voordeel van de MKB-Klant is, zal de Bank het bedrag van EUR 250 rechtstreeks aan de MKB-Klant vergoeden.
- 6.4. In geen geval is de Bindend Advies-commissie verplicht het forfaitaire bedrag van EUR 250 aan de MKB-Klant te restitueren.
- 6.5. Behoudens het bepaalde in 6.1 en 6.3 komen de eventueel door de MKB-Klant en de Bank ter zake van de behandeling van het Verzoek gemaakte kosten voor hun eigen rekening.

7. Inhoud Bindend Advies en vertrouwelijkheid

- 7.1. Het Bindend Advies is schriftelijk en bestaat (behoudens 'verkorte afdoening' zoals geregeld in artikel 5.7) in ieder geval uit:
- a. naam en woonplaats van de MKB-Klant en naam van de Bank;
 - b. een samengevat overzicht van de standpunten van de MKB-Klant en de Bank;
 - c. een zakelijke weergave van de gronden van het Bindend Advies;
 - d. het Bindend Advies (het oordeel);
 - e. de datum van het Bindend Advies.
 - f. de ondertekening van het lid of de leden van de Bindend Advies-commissie
- 7.2. De Bindend Advies-commissie zal de aan haar voorgelegde Verzoeken en verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen, met dien verstande dat het gegeven Bindend

Advies geanonimiseerd op <http://www.derivatencommissie.nl/> kan worden gepubliceerd.

8. Herstel kennelijke fout

- 8.1. De Bindend Advies-commissie kan uit eigen beweging of op een binnen vijf werkdagen na de verzenddatum van het Bindend Advies door de MKB-Klant en/of de Bank schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke fout in het Bindend Advies herstellen, dan wel – indien de gegevens genoemd in artikel 7.1.a onjuist zijn vermeld – tot verbetering van die gegevens overgaan.
- 8.2. Een verzoek als bedoeld in artikel 8.1 wordt door het Secretariaat in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de uitvoering van het Bindend Advies op, totdat op het verzoek is beslist.
- 8.3. De wederpartij kan binnen vijf werkdagen schriftelijk op het verzoek als bedoeld artikel 8.1 reageren.
- 8.4. De MKB-Klant en de Bank ontvangen een hersteld of verbeterd Bindend Advies dan wel een bericht dat het Bindend Advies niet zal worden gewijzigd. Indien het Bindend Advies is gewijzigd of hersteld, vangen de termijnen als bedoeld in artikel 5.22 en 5.23 aan vanaf de datum van het gewijzigde of herstelde Bindend Advies.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. De Bindend Advies-commissie, haar adviseurs, de Stichting en haar medewerkers zijn contractueel noch buitencontractueel aansprakelijk voor eventuele schade door eigen of andermans handelen of nalaten in of rond de behandeling van een Bindend Advies-aspect, tenzij en voor zover dwingend Nederlands recht aan een uitsluiting dan wel beperking van aansprakelijkheid in de weg staat.

10. Ondersteuning en einde Bindend Advies-commissie

- 10.1. De Bindend Advies-commissie zal haar werkzaamheden deels via het Secretariaat en adviseurs verrichten.
- 10.2. De Bindend Advies-commissie zal in haar bestaan eindigen:
 - a. nadat het laatste Bindend Advies is gegeven; of
 - b. één jaar nadat de Banken hun laatste aanbod voor Herstel hebben doen uitgaan,al naar gelang welk moment de latere datum geeft.

11. Slotbepalingen

- 11.1. In gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist de Bindend Advies-commissie. Uitleg van het Reglement is voorbehouden aan de Bindend Advies-commissie.
- 11.2. Indien een in dit Reglement genoemde termijn eindigt in een weekend of op een in Nederland algemeen erkende feestdag, wordt deze verlengd tot en met de eerstvolgende werkdag.
- 11.3. De Bindend Advies-commissie is te allen tijde bevoegd het Reglement te wijzigen, onder voorbehoud van consultatie van de Banken en (bepaalde) Belangenorganisaties, of termijnen in dit Reglement te verlengen. Een verlenging zal steeds tijdig aan partijen worden gecommuniceerd (en indien van toepassing worden gepubliceerd).
