

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-183 (mr. B.F. Keulen, voorzitter, terwijl mr. D.G. Rosenquist als secretaris)

Klacht ontvangen op : 10 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Heerenveen,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de vraag of er dekking is voor de schade aan de vloer van consument. Diverse onderzoeken zijn uitgevoerd, zowel in opdracht van verzekeraar als in opdracht van consument. Geen van de in de onderzoeksrapportages genoemde oorzaken valt onder de dekking van de verzekering. Consument heeft niet gesteld dat er sprake is van een andere oorzaak die wel onder de dekking valt. Verzekeraar heeft voor de schade terecht dekking geweigerd. Van onzorgvuldig handelen bij het bepalen bij het standpunt door verzekeraar is eveneens geen sprake. Verzekeraar heeft steeds adequaat gehandeld op basis van nieuwe inzichten en waar nodig aanvullend onderzoek laten doen. Dit heeft er niet in geresulteerd dat een oorzaak is vastgesteld waarvoor dekking is onder de verzekering.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de aanvullende stukken verschaft door Consument per e-mail van 21 januari 2017; en
- de aanvullende stukken verschaft door Verzekeraar per e-mail van 8 februari 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft een ‘Univé particuliere woonverzekering’. De verzekering, die wordt geadmistreerd onder polisnummer [..nummer..], biedt onder meer dekking voor schade aan de woning en inboedel.
- 2.2 Op de verzekering zijn onder meer de ‘Speciaal Reglement Woonverzekering versie I’ (WVUI) van toepassing. Daarin is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

Artikel 6 Welke risico's zijn verzekerd?

6.1 Algemeen

Verzekerd is de materiële schade aan of het verlies van de verzekerde woning, veroorzaakt door of als gevolg van de gebeurtenissen als hieronder in de artikelen 6.2 tot en met 6.12 genoemd.

6.6 Water, neerslag en olie

Wij vergoeden schade aan de woning veroorzaakt door:

1. *Water*
2. *Neerslag*
3. *Hevige plaatselijke regenval*
4. *Rioolwater*

6.12 Een andere gebeurtenis

Tevens vergoeden wij schade aan de woning, anders dan de schade als bedoeld in artikel 6.13, veroorzaakt door een plotselinge en onvoorzienbare gebeurtenis, niet zijnde een gebeurtenis als genoemd in de artikelen 6.2 tot en met 6.11, die van buitenaf op de woning inwerkt.

Artikel 8 Wat is niet verzekerd?

Naast de uitsluitingen die in het Algemeen Reglement zijn vermeld, gelden de volgende aanvullende uitsluitingen:

Artikel 8.1 Alle dekkingen

Wij vergoeden geen schade veroorzaakt door of als gevolg van:

2. Constructie en/of bouwfouten.
3. Slecht en/of onvoldoende onderhoud.

Artikel 8.3 Water, neerslag en olie

Ten aanzien van een gebeurtenis als omschreven in artikel 6.6 geldt dat, in aanvulling op de in artikel 8.1 genoemde uitsluitingen, eveneens van de verzekering is uitgesloten schade veroorzaakt door of als gevolg van:

1. grondwater;
2. vochtdoorlating (het zogenaamd “doorslaan”) van vloeren en muren.

Artikel 8.4 Een andere gebeurtenis

Ten aanzien van een gebeurtenis als omschreven in artikel 6.12 geldt dat, in aanvulling op de in de artikelen 8.1, 8.2 en 8.3 genoemde uitsluitingen, eveneens van de verzekering is uitgesloten schade veroorzaakt door of als gevolg van:

3. slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting en/of corrosie en andere langzaamwerkende invloeden.

- 2.3 Op 10 maart 2016 heeft Consument bij Verzekeraar telefonisch een schade gemeld. De schademelding is geregistreerd onder nummer [..schadenummer..]. Verzekeraar heeft daarvan een telefoonnotitie opgemaakt:

“Verzekerde heeft een gietvloer, hier ontstaan op twee verschillende plekken bobbel in. Oorzaak is onbekend. Degene die de vloer gelegd heeft is er bij geweest en heeft gemeten dat er verhoogde vochtwaardes zijn. Er zit vloerverwarming in, vermoedelijk hier lekkage in. Verzekerde zal eerst in de kruipruimte kijken of daar meer water dan normaal staat. Is dit niet het geval, dan [..onderzoeker A..] inschakelen.”

- 2.4 Op 19 maart 2015 heeft Consument de schade online gemeld:

“Er zitten bobbel onder onze gietvloer, er blijkt water onder te zitten. Dit is langzamerhand ontstaan en neemt toe.”

- 2.5 Per e-mail van 20 maart 2015 heeft Verzekeraar Consument om nadere informatie verzocht:

“U heeft op 10 maart deze schade telefonisch gemeld. Er is toen afgesproken dat u eerst in de kruipruimte zal kijken of daar meer water staat dan normaal. Wilt u ons meedelen of dit inderdaad zo is?”

In reactie daarop heeft Consument per e-mail van diezelfde datum laten weten:

“Ik heb deze week twee keer in de kruipruimte gekeken en daar staat 8 tot 10 cm water.”

- 2.6 Op 2 april 2015 is er een lekdetectie uitgevoerd door ‘[..onderzoeker A..]’ in opdracht van Verzekeraar. Conclusie van dit onderzoek is:

“Wij hebben het leidingwerk in de vloer van de uitbouw uitgesloten van lekkage, echter zijn hier wel verhoogde vocht concentraties waargenomen. De vloer en de wanden vertonen vochtproblemen, dit kan een bouwtechnisch probleem zijn met invloeden van buitenaf. Wij adviseren de uitbouw aan de buitenkant te laten inspecteren door een bouwkundige. De bouwkundige kan onderzoeken of er invloeden van buitenaf komen, die vochtproblemen veroorzaken.”

- 2.7 Naar aanleiding van het rapport van [..onderzoeker A..] heeft Verzekeraar Consument per e-mail van 7 april 2015 geadviseerd een bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren. Daarbij heeft Verzekeraar Consument erop gewezen dat schade door bouwkundige mankementen in beginsel niet gedekt zijn. Verzekeraar heeft daarbij verwezen naar het reglement WVU-I.

- 2.8 Op 6 mei 2015 is vervolgens bouwkundige onderzoek gedaan door [..onderzoeker B.], in opdracht van Consument zelf. Conclusie van dit onderzoek is:

“Er zijn gebreken aan het dak van de aanbouw aangetroffen welke vermoedelijk de lekkage(plekken) veroorzaken, ook is er een vocht meting uitgevoerd d.m.v. een reverentie methode waaruit blijkt dat er een verhoogde percentage vocht in de vloer en wand aanwezig is nabij de schuifpui. Tevens is de blaasvorming in de gietvloer bekeken het lijkt er op dat de gietvloer deels onthecht met als oorzaak benoemd bij de overige bevindingen.”

- 2.9 Per e-mail van 15 mei 2015 heeft Consument het rapport van [..onderzoeker B.] met Verzekeraar gedeeld, met het verzoek daarop te reageren. Naar aanleiding van dit rapport heeft Verzekeraar opnieuw onderzoek laten uitvoeren. Dit onderzoek is op 9 juni 2015 uitgevoerd door [..onderzoeker C.]. Van dit onderzoek is op 15 juni 2015 een rapport opgemaakt. Daarin is over de oorzaak van de schade het volgende vermeld:

“Het komt ons voor dat de gebreken aan de dakbedekking als genoemd in de rapportage van [..onderzoeker B.] geen indringing van water tot gevolg kunnen hebben in die mate als hier aanwezig.

Wij stelden vast dat er behoorlijke lekkagesporen waren ontstaan in de binnenwanden van de achtergevel van de aanbouw. Voorts stelden wij vast dat de opstand van de dakrand te laag is. Mede gelet op de aard en omvang van de sporen komt het ons voor dat de meest waarschijnlijke oorzaak van de lekkage is gelegen in hemelwater dat tijdens hevige regenval gepaard gaat met storm of harde wind over de randen werd gestuwd en naar binnen is gedrongen. Wij hebben verzekerde dan ook geadviseerd hiervoor passende bouwkundige maatregelen te treffen.

Gelet op het feit dat de blaasvorming zich thans op meerdere plaatsen openbaart, waarbij op deze plaatsen de invloed van vocht kan worden uitgesloten, achten wij het niet aannemelijk dat de blaasvorming een gevolg is van vocht door lekkage. De blaasjes kunnen worden ingedrukt, zodat kan worden gesproken van onthechting van het kunststof op de betegeling of van onthechting tussen de kunststoflagen onderling. Wij achten onthechting tussen de vloerbetegeling en de kunststofgietvloer het meest aannemelijk. Van de vier plekken waar blaasvorming werd aangetroffen, werd bij slechts bij een plek (nabij de schuifdeur) een verhoogd vochtgehalte waargenomen.

In combinatie met het feit dat de voegen tussen de vloertegels zich in het oppervlak aftekenen door indeuking van het vloeroppervlak en er sprake is van plaatselijke onthechting en blaasvorming mag worden gesteld dat de in 2013 door [..vloerlegbedrijf..] aangebrachte gietvloer qua eigenschappen niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen.”

- 2.10 Naar aanleiding van het rapport van [..onderzoeker C..] heeft Verzekeraar bij brief van 24 juni 2015 aan Consument laten weten geen vergoeding te bieden voor de schade:

“Op grond van de beschikbare informatie kunnen wij u geen vergoeding voor de schade aan uw vloer verlenen. Reden hiervan is dat de oorzaak, slechte hechting en blaasvorming, geen gedekte schade-oorzaak is. Dit betreft een zgn. bouwfout en dit is uitgesloten van dekking. Wij adviseren u de schade te verhalen op [..vloerlegbedrijf..].”

- 2.11 Consument heeft vervolgens de Geschillencommissie Afbouw ingeschakeld voor de klacht tegen de leverancier van de vloer. Op 17 maart 2016 is een onderzoek uitgevoerd door de deskundige van de Geschillencommissie Afbouw. Conclusie van dit rapport is:

“Op basis van dit onderzoek dient gesteld te worden dat er door vochtinwerking vanuit de ondervloerconstructie (cementdekvloer en betonvloer) alsmede zijdelings vanuit de lekkage via de wand schade is ontstaan aan het oppervlak van de PU gietvloerafwerking. Afhankelijk van de duur van de lekkage, die voor zover ons bekend is, ontstaan is na het aanbrengen van de PU gietvloerafwerking, is veel vocht in de vloerconstructie binnengedrongen. Dit vocht zal door de dampremmende afwerking (oude tegelvloer) slechts zeer langzaam kunnen wijken uit de constructie waardoor het drogingsproces zeer traag verloopt. Hierdoor kan er zeer langdurig een (sterk) verhoogd vochtgehalte in de constructie aanwezig blijven. De PU gietvloerafwerking is dampdicht. Een groot aanbod van vocht, met hierin opgeloste verontreinigingen, zoals zouten, kunnen de aanhechting van de PU gietvloerafwerking negatief beïnvloeden. Zeker ook de aanwezigheid van een vloerverwarmingssysteem waardoor vocht, bij onvoldoende vochtafdichting van de constructievloer t.o.v. de onderliggende grond of kruipruimte (met water), als gevolg van warmteontwikkeling wordt aangetrokken. In deze situatie lijkt het er sterk op dat de cementdekvloer met vloerverwarmingssysteem direct op de betonvloer aanwezig is. Op basis van het schadebeeld zijnde de blaasvorming, wat ook voorkomt op grotere afstand (enige meters) vanuit de lekkageplek en voorkomt in de keuken (andere zijde van de woning) dient gesteld te worden dat hier ook sprake kan zijn van osmotische druk. Hierbij hoopt vocht, met daarin een hoog zoutgehalte, zich op tussen primerlaag (semi-permeabel membraam) en gietvloer. Hierbij vindt dan een drukopbouw plaats waarbij de gietvloer gaat opbollen.”

- 2.12 Op basis van dit rapport heeft de Geschillencommissie Afbouw in het geschil tussen Consument en [..vloerlegbedrijf..] op 29 april 2016 geoordeeld dat de opbollingen van de gietvloer te wijten zijn aan “vochtinwerking vanuit de ondervloer alsmede zijdelings vanuit lekkage via de wand”. De Geschillencommissie Afbouw heeft de vordering van Consument afgewezen.
- 2.13 Consument heeft de conclusies van de Geschillencommissie Afbouw per e-mail van 10 juni 2016 doorgeleid naar Verzekeraar. In reactie daarop heeft Verzekeraar bij brief van 23 juni 2016 laten weten dat de schade van Consument niet voor vergoeding in aanmerking komt, omdat de oorzaak van de schade niet gedekt is:

“Uit dit rapport blijkt dat de schade aan de gietvloer wordt veroorzaakt door verhoogde vochtwaardes in de vloer waarop de gietvloer is aangebracht. Deze verhoogde vochtwaardes zijn het gevolg van de combinatie van water onder de vloer, vloerverwarming, dampremmende afwerking (plavuizen vloer) en de dampdichte gietvloer. Tevens komt er vocht door de buitenmuren naar binnen. Uw schade komt helaas niet voor vergoeding in aanmerking. In het Speciaal Reglement Woonhuisverzekering Superieur WVU-I, staat omschreven in artikel 8.3 dat is uitgesloten van dekking, schade veroorzaakt door of als gevolg van grondwater en vochtdoorlating (het zogenaamd “doorslaan”) van vloeren en muren. Tevens staat in artikel 8.4 omschreven dat uitgesloten is van dekking, schade veroorzaakt door of als gevolg van langzaamwerkende invloeden.”

- 2.14 Op 22 augustus 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar over de handhaving van het standpunt dat de schade van Consument niet voor vergoeding onder de verzekering in aanmerking komt. Per e-mail van 5 september 2016 is hierop gereageerd door de klachtcoördinator. Verzekeraar heeft haar standpunt gehandhaafd. Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert de schade aan de vloer in zijn woning te vergoeden. Meer in het bijzonder klaagt Consument dat Verzekeraar verschillende gronden voor de afwijzing heeft aangevoerd, namelijk eerst dat sprake zou zijn van lekkage en later dat sprake zou zijn van langzaamwerkende invloeden.
- 3.2 Volgens Consument is er waterlekkage geweest van het dak van de aanbouw. Daarbij benadrukt Consument dat geen sprake is geweest van doorslaan van vocht, maar van het naar beneden druppelen van water langs de muur.

- 3.3 De woning van Consument is in 1995 gebouwd en er heeft bij regelmatige controle vrijwel altijd water gestaan in de kruipruimte. Met de voorgaande vloeren (parket en plavuizen) is er nooit sprake geweest van vochtinwerking vanuit de vloer.
- 3.4 De gietvloer is in augustus 2013 aangebracht. De eerste opbollende plekken werden waargenomen in januari/februari 2014. Het aantal plekken en de ernst nam toe in de loop van 2014. De waterlekkage is vastgesteld in 2015. Als sprake is van langzaamwerkende invloeden dan zou er waterlekkage moeten zijn geweest, direct na het aanbrengen van de gietvloer. De waterlekkage heeft evenwel later plaatsgevonden (januari 2015).
- 3.5 Na de lekkage in januari 2015 heeft Consument contact gehad met de aannemer. Deze verklaarde dat de hoogte van de dakrand niet de oorzaak was van de lekkage, maar dat de metalen rand op twee plaatsen was losgeraakt. Dit is gerepareerd en er is geen lekkage meer geweest.
- 3.6 Tot slot benadrukt Consument dat de blaasvorming zich voordoet in de woonkamer, zowel aan de zijde van de waterlekkage als aan de andere kant (waar geen lekkage is geweest). In de hal en het toilet is de vloer ook aangebracht, maar daar is geen sprake van blaasvorming.
- 3.7 Consument is van mening dat Verzekeraar gehouden is de schade te vergoeden en wenst van Verzekeraar een bedrag van EUR 6.450 te ontvangen.

Verweer

- 3.8 Verzekeraar heeft het volgende verweer gevoerd. Uit het onderzoek van de Geschillencommissie Afbouw blijkt dat de oorzaak van de schade “vochtinwerking vanuit de ondervloerconstructie, alsmede vochtinwerking zijdelings vanuit de lekkage via de wand” is. Voor beide schade-oorzaken biedt de verzekeringsovereenkomst geen dekking.
- 3.9 In artikel 8.3 van het Speciaal Reglement Woonhuisverzekering Superieur (WVU-I) is vermeld dat de verzekering geen dekking biedt voor schade door of als gevolg van grondwater en vochtdoorlating (het zogenaamd ‘doorslaan’) van vloeren en muren. Bovendien blijkt uit artikel 8.4 van datzelfde document dat de verzekering geen dekking biedt voor schade door of als gevolg van langzaamwerkende invloeden.
- 3.10 Verzekeraar wijst er tevens op dat zowel uit het rapport van [..onderzoeker C..], als uit het rapport van [..onderzoeker B..] blijkt dat de lekkage verband houdt met gebreken aan het dak van de aanbouw. In geval van schade als gevolg van een bouwkundig mankement, biedt de verzekering eveneens geen dekking. Verzekeraar verwijst in dat kader naar artikel 8.1 onder 3 WVU-I.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen bestaat discussie over de vraag of er dekking is voor de door Consument gemelde schade aan de vloer van zijn woning. Bij de beoordeling van de klacht van Consument zijn in de eerste plaats de inhoud van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden van belang. Op basis daarvan moet immers worden vastgesteld of de schade onder de dekking van de verzekering valt. Met inachtneming van de regels van het bewijsrecht is het aan Consument als verzekeringnemer om te stellen en (bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar) te bewijzen dat sprake is van een gebeurtenis waarvoor de verzekering dekking biedt.
- 4.2 In artikel 6.1 is in algemene termen bepaald welke schade verzekerd is, te weten “materiële schade aan de verzekerde woning, veroorzaakt door of als gevolg van de gebeurtenissen” die genoemd zijn in onder meer artikel 6.6 en 6.12. Bovendien moet gekeken worden naar artikel 8 waarin enkele uitsluitingen zijn opgenomen.
- 4.3 Consument stelt dat de schade aan de vloer niet ontstaan kan zijn door vochtinwerking vanuit de vloer, omdat dit bij eerdere vloeren ook geen problemen heeft gegeven. Ten aanzien van de lekkage merkt Consument op dat deze in 2015 is vastgesteld, terwijl de opbollingen in de vloer zich reeds in 2014 hebben geopenbaard. Bovendien doet de blaasvorming zich niet uitsluitend voor ter hoogte van de locatie van de lekkage, maar ook aan de andere kant van de woonkamer, waar geen lekkage is geweest. Consument stelt overigens dat bij de waterlekkage geen sprake was van “doorslaan van vocht”, maar van het naar beneden druppelen van water langs de muur.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument in zijn klacht niet concretiseert wat naar zijn mening de oorzaak van de blaasvorming in de vloer is. Sinds de schademelding hebben diverse onderzoeken plaatsgevonden en zijn diverse rapporten opgemaakt:
- **De lekdetectie door ‘[..onderzoeker A..]’ in opdracht van Verzekeraar**
De uitkomst van dit onderzoek was – kort – dat in het leidingwerk in de vloer van de uitbouw geen lekkage is aangetroffen, maar wel verhoogde vochtconcentraties, zowel in de vloer als in de wanden. Als mogelijke oorzaak werd genoemd “een bouwtechnisch probleem met invloeden van buitenaf”. Nader onderzoek was nodig.
 - **Het bouwkundig onderzoek door [..onderzoeker B..] in opdracht van Consument**
Bij dit onderzoek zijn gebreken aan het dak van de uitbouw gevonden. Deze gebreken veroorzaken vermoedelijk de lekkage en resulteren in een verhoogd vochtpercentage in de vloer en wand nabij de schuifpui. De onthechting en blaasvorming is hier vermoedelijk (ook) door veroorzaakt.

- **Het onderzoek door [..onderzoeker C..] in opdracht van Verzekeraar**
De uitkomst van dit onderzoek is dat de meest waarschijnlijke oorzaak van de lekkage in de woning is gelegen in hemelwater dat over de randen van het dak is gestuwd en naar binnen is gedrongen. Het wordt evenwel niet aannemelijk geacht dat de problemen met de vloer door (het vocht van) de lekkage is ontstaan. Als oorzaak voor die problemen wordt onthechting tussen de vloerbetegeling en de gietvloer het meest aannemelijk geacht. Bij slechts één van de plekken waar blaasvorming is ontstaan, is een verhoogd vochtpercentage gemeten. De vloer voldoet niet aan de daaraan te stellen eisen en de leverancier moet worden aangesproken.
- **Het onderzoek door de deskundige van de Geschillencommissie Afbouw**
De schade aan de vloer is veroorzaakt zowel door vochtinwerking vanuit de ondervloerconstructie en zijdelings vanuit de lekkage via de wand. Een groot aanbod van vocht kan de aanhechting van de vloer negatief beïnvloeden. Een combinatie van factoren speelt daarbij een extra rol: de aanwezigheid van vloerverwarming en onvoldoende vochtafdichting ten opzichte van de onderliggende grond of kruipruimte.

- 4.5 In de diverse rapporten worden als oorzaken van de schade aan de gietvloer genoemd: 1) lekkage in de uitbouw als gevolg van een gebrek of constructiefout van dat dak
2) onthechting tussen de vloerbetegeling en de gietvloer als gevolg van een constructiefout van de vloer en 3) vochtinwerking vanuit de vloer en via de wand (lekkage).
- 4.6 Op basis van voornoemde bepalingen stelt de Commissie vast dat geen van deze drie in de rapporten genoemde oorzaken onder de dekking van de verzekering valt. Op basis van artikel 8.1 sub 2 is immers geen dekking voor constructie en/of bouwfouten, op basis van artikel 8.3 sub 2 is geen dekking voor vochtdoorlating van vloeren en muren en op basis van artikel 8.4 sub 3 bestaat geen dekking voor langzaamwerkende invloeden. Consument heeft niet gesteld of aannemelijk gemaakt dat de schade aan de vloer is ontstaan door een gebeurtenis die wél gedekt is onder de verzekering. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar voor de onderhavige schade terecht dekking heeft geweigerd.
- 4.7 Onderdeel van de klacht van Consument is dat Verzekeraar de dekking onder de verzekering steeds op wisselende gronden heeft afgewezen. Hoewel de Commissie begrip heeft voor het gevoel van onvrede dat dit bij Consument heeft veroorzaakt, kan de Commissie op basis van het dossierverloop niet vaststellen dat Verzekeraar onzorgvuldig te werk is gegaan bij haar standpuntbepaling. Zij heeft steeds adequaat gehandeld op basis van de nieuwe inzichten en, waar nodig, aanvullend onderzoek laten doen. Dit alles heeft er helaas niet in geresulteerd dat een oorzaak is vastgesteld die gedekt is onder de verzekering.

4.8 De conclusie is dat de klacht van Consument ongegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Hetgeen partijen meer of anders gesteld hebben, leidt niet tot een andere beslissing en kan daarom onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.