

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-611  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. dr. S.O.H. Bakkerus,  
leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren, gevestigd te  
Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 15 september 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft een verzekering gesloten met het doel uitkering te krijgen voor een schade die voor de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan. Verzekeraar heeft terecht de verzekering opgezegd, de uitkering teruggevorderd en de gegevens van Consument geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR. De door Consument aangevoerde omstandigheden - zijn jonge leeftijd en het niet kunnen sluiten van noodzakelijke verzekeringen voor de uitoefening van zijn beroep - brengen mee dat de duur van de registraties dient te worden teruggebracht van acht naar drie jaar. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief met bijlagen van de gemachtigde van Consument;
- de aanvullende klachtbrief met bijlagen van de gemachtigde van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juli 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 4 september 2015 om 18:29 een inboedelverzekering bij Verzekeraar gesloten. In de toepasselijke algemene voorwaarden is bepaald:

**“5. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?**

(...)

**U of een verzekerde pleegt fraude.**

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Woonverzekering stoppen.”

- 2.2 Op 5 september 2015 heeft Consument telefonisch waterschade aan de laminaatvloer in zijn woning gemeld bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft toen € 2.200 uitgekeerd.
- 2.3 Op 16 juni 2016 heeft Consument bij Verzekeraar een inbraakschade gemeld. Volgens zijn opgave is de schadedatum 15 juni 2016. Per e-mailbericht van 21 juni 2016 heeft Consument een opgave gedaan van de gestolen goederen.
- 2.4 In opdracht van Verzekeraar is onderzoek gedaan naar het exacte tijdstip van de waterschade en de omvang van de inbraak- en diefstalschade. Per e-mailbericht van 22 juli 2016 heeft de expert van Verzekeraar contact opgenomen met de woningstichting waarvan Consument zijn woning huurt en nadere informatie opgevraagd. In reactie daarop heeft de opzichter van de woningstichting, per e-mail van 25 juli 2016 de expert bericht:
- “Ik ben op 4 September 2015 om 16.00 uur ter plaatse geweest bewoner vertelde mij dat hij de avond er voor thuis was gekomen van vakantie en is toen bij een vriend gaan slapen en om 14.40 uur heeft meneer zich gemeld bij [het kantoor van de woningstichting]. Het volgende heb ik toen aangetroffen laminaat in de gehele woning was nat er stonden ook wat spullen op de vloer keukenblok was nat en vies water in de lade en kasten.  
Ik heb toen schoon maak bedrijf gebeld om de boel schoon te maken. En ik heb de [schoonmaakbedrijf] opdracht geven om de afvoer te ontstoppen van het keuken blok dit was de oorzaak.”*
- 2.5 Per e-mailbericht van 26 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij de inbraakschade niet vergoedt, omdat Consument op geen enkele wijze het voormalig bezit van de als gestolen opgegeven goederen heeft aangetoond. Ten aanzien van de melding van de waterschade op 5 september 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht wat de reactie van de opzichter van de woningstichting was en dat Verzekeraar tot de conclusie was gekomen dat Consument de verzekering heeft gesloten nadat de schade was ontstaan met de bedoeling een uitkering te ontvangen voor die schade. Verzekeraar heeft de verzekering beëindigd, de uitkering ter zake van de waterschade van € 2.200,- teruggevorderd en de gegevens van Consument, voor de duur van acht jaar, geregistreerd in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Verzekeraar heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen (CBV) over de incidentenregistratie geïnformeerd.
- 2.6 Ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van Consument door Verzekeraar was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: Protocol) van toepassing. In dit protocol wordt onder meer het volgende bepaald:

## **“2. Begripsbepalingen**

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

### **3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister**

**3.1.1** Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) incident.

(...)

#### **3.1.2**

Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld.

(...)

### **4 Incidentenregister**

#### **4.1 Doel incidentenregister**

**4.1.1** Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of pogingen tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.

### **5 Extern Verwijzingsregister**

(...)

#### **5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister**

**5.2.1** De deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts) persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Extern Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.”

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst herstelt, de registraties in het Incidentenregister en het EVR doorhaalt, de melding aan het CBV intrekt en dat Verzekeraar afziet van terugvordering van de uitkering voor de waterschade.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Consument heeft voor de onderbouwing van zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument heeft op 4 september 2015 wateroverlast in zijn appartement geconstateerd. De woningstichting heeft hem naar aanleiding hiervan geadviseerd om een verzekering te sluiten zodat eventuele toekomstige schade gedekt zou zijn. Diezelfde dag is opdracht gegeven om het appartement schoon te maken. Nadat het appartement was schoongemaakt bleek dat schade was ontstaan. Consument heeft deze schade direct bij Verzekeraar gemeld.
- Verzekeraar heeft een expert ingeschakeld omdat de ingangsdatum van de verzekering 4 september 2015 was. De expert heeft geoordeeld dat het schadebedrag kon worden geclaimd.
- Consument kan niet constateren of de waterschade vóór of na de ingangsdatum van de verzekering is ontstaan, deze beoordeling is aan de expert. Het is niet gebleken dat de schade is ontstaan vóór 4 september 2015 en evenmin dat Consument het opzet heeft gehad Verzekeraar te misleiden. De omstandigheid dat Verzekeraar heeft geconcludeerd dat de schade het gevolg is van een gebeurtenis die vóór 4 september 2015 heeft plaatsgevonden kan niet aan Consument worden verweten. Consument heeft niet gelogen bij de melding van de schade. Verzekeraar was bekend met de ingangsdatum van de verzekering en Consument mocht vertrouwen op de mededeling van de expert dat de schade geclaimd kon worden.
- De registratie van de persoonsgegevens is niet proportioneel. Verzekeraar heeft niet gemotiveerd dat sprake is van aantoonbare fraude en dat de 9 punten die daar volgens de proportionaliteitsmatrix aan worden toegekend, terecht zijn. Consument heeft de verzekering gesloten om eventuele toekomstige schade te kunnen claimen. Deze omstandigheid kan derhalve niet als een verzwarende omstandigheid worden meegewogen. Voorts geldt dat Consument enige tijd een werkloosheidsuitkering ontving en nu als zelfstandig ondernemer als taxichauffeur en elektricien, gasmonteur en loodgieter wil werken. Het sluiten van de hiervoor noodzakelijke verzekeringen is onmogelijk gebleken. Consument probeert iets van zijn leven te maken maar loopt in de uitoefening van zijn werkzaamheden een zeer hoog risico wanneer hij niet verzekerd is. Deze omstandigheden, alsmede zijn jonge leeftijd, brengen mee dat Consument door de registraties onevenredig hard wordt geraakt. Daarbij komt dat geen sprake is van een (zware) fraude en dat het niet gaat om grote bedragen. Verzekeraar heeft deze omstandigheden niet meegewogen.
- De omstandigheid dat Consument het voormalig bezit van de gestolen goederen na de inbraak niet aannemelijk heeft kunnen maken, brengt niet mee dat sprake is van fraude.

### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft op 4 september 2015 18:29 uur een verzekering gesloten nadat hij, in de avond van 3 september 2015, constateerde dat een lekkage in zijn woning had plaatsgevonden. Gelet op de hoeveelheid water die in de woning stond, is ook voor een leek te begrijpen dat hierdoor schade ontstaat. De omstandigheid dat Consument op dat moment nog niet wist wat de schade was, doet hieraan niet af. Consument heeft de schade op 11 september 2015 gemeld en daarbij als schadedatum 5 september 2015 opgegeven. Het is niet aannemelijk dat Consument op 4 september 2015 geen schade heeft waargenomen en op 5 september 2015 wel. Consument heeft derhalve een verzekering gesloten in de wetenschap dat er een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die mogelijk verzekerbbaar is en als gevolg waarvan zeer waarschijnlijk schade zou ontstaan. Hiermee heeft Consument opzettelijk geprobeerd dekking onder de verzekering te krijgen voor een gebeurtenis die voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden.
- De expert heeft de opdracht gekregen de schadeomvang en -oorzaak vast te stellen. Indien de conclusie is dat de schade onder de dekking valt, zal de expert dit rapporteren. Dit staat los van de omstandigheid dat de verzekering bewust na het ontdekken van de schade is gesloten.
- De opzettelijke misleiding levert volgens de proportionaliteitsmatrix die Verzekeraar hanteert ten behoeve van de registratie in het EVR, 9 punten op. Voorts is sprake van een verzwarende omstandigheid omdat Consument de verzekering heeft gesloten met het doel om reeds bestaande schade te claimen. De registratieduur van 8 jaar is derhalve proportioneel.
- Verzekeraar heeft de diefstalclaim afgewezen omdat de schade niet aannemelijk is gemaakt.
- De verzekering is beëindigd op grond van artikel 5 van de voorwaarden.

## **4. Beoordeling**

4.1 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument een verzekering heeft gesloten met het doel een uitkering te ontvangen voor een gebeurtenis die ten tijde van het sluiten van de verzekering al had plaatsgevonden en waarvan hij bij het aanvragen van de verzekering wist, althans kon weten, dat als gevolg daarvan schade zou ontstaan. Verzekeraar heeft naar aanleiding hiervan maatregelen genomen.

4.2 De Commissie oordeelt over de vraag of Consument Verzekeraar opzettelijk heeft geprobeerd te misleiden als volgt. Voorop staat dat een verzekeringsovereenkomst een overeenkomst is waarbij de verzekeraar zich verbindt, tegen betaling van premie door de verzekeringnemer, tot het doen van een of meer uitkeringen en bij het sluiten van de overeenkomst geen zekerheid bestaat, dat, wanneer of tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan, of ook hoelang de premiebetaling zal duren (artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek, hierna: BW). Dit brengt mee dat, indien zich voor het sluiten van de verzekering een gebeurtenis heeft voorgedaan waarvan zeker is dat als gevolg daarvan schade is of zal ontstaan, deze gebeurtenis niet onder de verzekering is gedekt.

Bij navraag door Verzekeraar bij de woningstichting is gebleken dat Consument op 4 september 2015 om 14.40 uur bij de woningstichting melding heeft gemaakt van waterlekkage. De opzichter van de woningstichting is vervolgens, om 16.00 uur bij Consument ter plaatse geweest en heeft daar geconstateerd dat het laminaat in de gehele woning nat was, spullen op de vloer stonden en dat het keukenblok nat en vies was en dat water in de laden en kasten stond. Diezelfde dag om 18.29 uur heeft Consument bij Verzekeraar een verzekering gesloten. Consument heeft de volgende dag een beroep op zijn verzekering gedaan voor de schade die de bedoelde lekkage had veroorzaakt. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht en op juiste gronden heeft aangenomen dat Consument bij het sluiten van de verzekering wist dat in zijn woning schade als gevolg van waterlekkage was ontstaan en dat hij, door daarna een beroep op zijn verzekering te doen voor deze schade, heeft geprobeerd voor die schade-uitkering onder de verzekering te krijgen. De argumenten die Consument hiertegen heeft aangevoerd maken dit oordeel niet anders. Consument wist in ieder geval op 4 september 2015 om 14.40 uur dat er een lekkage in zijn woning was geweest. De lekkage had in ieder geval tot gevolg dat zowel de gehele vloer als het keukenblok nat was geworden en was van een dergelijke omvang dat een schoonmaakbedrijf moest worden ingeschakeld. Het argument van Consument dat hij bij melding van de schade de datum heeft genoemd waarop hij de schade constateerde, kan hem niet baten. Gelet op de omvang van de lekkage acht de Commissie niet aannemelijk dat Consument pas na het sluiten van de verzekering constateerde dat de lekkage schade tot gevolg had en dat die schade op 4 september 2015 nog niet aanwezig was. Daarbij komt, zoals Verzekeraar terecht heeft aangevoerd, dat het niet gaat om het moment waarop de schade wordt geconstateerd, maar het moment waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Hiermee was Consument bekend vóór het sluiten van de verzekering. De omstandigheid dat Consument naar aanleiding hiervan een verzekering heeft gesloten teneinde zich te verzekeren tegen toekomstige schadegebeurtenissen is begrijpelijk maar in de stelling van Consument dat de gebeurtenis die op 4 september 2015 heeft plaatsgevonden ook onder de dekking valt omdat de schade later is geconstateerd kan de Commissie, gelet op het voorgaande, niet meegaan. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar de omstandigheden rondom de diefstal schade niet heeft meegewogen in zijn oordeel dat Consument Verzekeraar opzettelijk heeft proberen te misleiden. De Commissie laat de stellingen van partijen hierover derhalve buiten beschouwing.

#### *Recht op dekking*

4.3 Gelet op het oordeel, zoals hierboven onder 4.2 is overwogen, dat Consument heeft geprobeerd om Verzekeraar opzettelijk te misleiden en de Commissie niet gebleken is van bijzondere omstandigheden die aan een geheel verval van het recht op uitkering in de weg staan, kan Verzekeraar zich, gelet op artikel 7:941 lid 5 BW, op het standpunt stellen dat Consument geen recht heeft op een verzekeringsuitkering. Verzekeraar heeft derhalve de uitkering mogen terugvorderen.

#### *Opzegging verzekering*

4.4 Op grond van artikel 5 van de voorwaarden heeft Verzekeraar het recht de verzekering bij opzettelijke misleiding door de verzekerde te beëindigen.

Gelet op het voorgaande en art. 7:940 lid 3 laatste zin BW heeft Verzekeraar derhalve de verzekering van Consument tussentijds mogen beëindigen nu continuering van de verzekeringsovereenkomst gezien de bovengenoemde omstandigheden niet meer van Verzekeraar kan worden gevegd. Voor toewijzing van de vordering tot herstel van de verzekeringsovereenkomst met terugwerkende kracht, acht de Commissie geen grond aanwezig.

#### *Registratie Extern Verwijzingsregister*

- 4.5 Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens conform het Protocol te handelen. Gelet op de mogelijk verstreckende gevolgen voor een betrokkene van een registratie in het Extern Verwijzingsregister (EVR) moeten hoge eisen worden gesteld aan de gronden van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De vereisten die het Protocol in artikel 5.2.1 sub a en b stelt, houden in dat in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector vormt. Dit houdt in dat de gestelde feiten op grond waarvan de gegevens zijn geregistreerd, een gegronde verdenking van fraude moeten vormen ('opzet te misleiden'). Vgl. Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5 en GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.6 en de daar genoemde uitspraken.
- 4.6 Onder 4.2 heeft de Commissie overwogen dat Consument heeft gehandeld met het opzet verzekeraar te misleiden. Dit brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR, genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol, is voldaan. Op grond van artikel 5.2.1 onder c van het Protocol dient Verzekeraar bij de registratie van persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken en bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur, de belangen van de betrokkene mee te wegen.
- 4.7 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van zijn stelling waarom het belang van de financiële sector bij registratie zwaarder weegt dan het belang van Consument bij het niet-registreren van zijn persoonsgegevens aangevoerd dat sprake is van aantoonbare, althans een gerechtvaardigde overtuiging van, fraude en dat de verzekeringsdekking is gesloten met het doel om reeds bestaande schade te claimen. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheden, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector, de registratie niet disproportioneel maken. Ter zitting heeft Verzekeraar zich bereid getoond de duur van de registratie te verkorten tot een totale periode van drie jaar. Consument heeft aangevoerd dat de registratie hem buitenproportioneel benadeelt omdat hij niet de voor de uitoefening van zijn werkzaamheden noodzakelijke verzekeringen kan sluiten terwijl hij, nadat hij een periode van een uitkering moest leven, probeert weer iets van zijn leven te maken. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar door de duur van de registratie te verkorten naar drie jaar de door Consument aangevoerde omstandigheden in voldoende mate heeft meegewogen.

#### *De opname van de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister*

- 4.8 Gelet op het bovenstaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd.

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur van de incidentenregistratie dan de duur van de EVR rechtvaardigen. Dit leidt tot de conclusie dat Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister op de hiervoor aangegeven gronden dient te beperken tot drie jaar.

#### *Melding Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude*

4.9 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte coördinatiefuncties van het Verbond van Verzekeraars, te weten het fraudeloket. Dit is het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijkeit. Gelet op het hiervoor onder 4.8 overwogene is voor het toewijzen van de vordering tot intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV derhalve geen grond aanwezig.

#### *Slotsom*

4.10 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering tot verkorting van de duur van de registratie in het Extern Verwijzingsregister en het Incidentenregister zal worden toegewezen. De Commissie bepaalt dat Verzekeraar, overeenkomstig zijn gedeeltelijke toezegging en indien hij hiertoe nog niet is overgegaan, de duur van de registraties dient te verkorten tot drie jaar. De overige vorderingen zullen worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar de duur van de registraties in het Incidentenregister en het EVR verkort tot een periode van drie jaar en Consument daarvan, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, schriftelijk een bevestiging stuurt. De Commissie wijst de overige vorderingen af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*