

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-717  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. C.E. Polak en E.C. Ruinaard, leden  
en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelende onder de naam Interpolis Schade,  
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 26 oktober 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Verzekeraar heeft de schadeclaim van Consument afgewezen, de Polis beëindigd en de persoonsgegevens van Consument opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Consument vordert dat de Polis in kracht wordt hersteld en dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. De Commissie is van oordeel dat de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden geen gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol vormen en de Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het Incidentenregister en het EVR daarom toe. Voorts is de tussentijdse opzegging van de Polis niet in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden en Verzekeraar heeft de Polis dan ook ten onrechte beëindigd. Ook dit deel van de vordering is toewijsbaar.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingang van 27 augustus 2015 een Alles-in-één Polis (hierna: ‘Polis’) afgesloten bij Verzekeraar. Onderdeel van de Polis is een Motorrijtuigenverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) ten behoeve van zijn auto, een [merk] met kenteken [kenteken], die Consument op 27 augustus 2015 heeft aangekocht.
- 2.2 Op de Motorrijtuigenverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Model 20203 (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**“Artikel 7 Duur en einde van de verzekering**

*1 U gaat de verzekering aan voor een periode die loopt vanaf de begindatum op het verzekeringsbewijs, of vanaf de ingangsdatum die op de dekkingsbevestiging staat, tot en met de einddatum die op het verzekeringsbewijs is vermeld. De verzekering zal telkens stilzwijgend voor één jaar worden verlengd.*

*2 De verzekering eindigt alleen door schriftelijke opzegging.*

[...]

*b Deze opzegging kunnen wij doen:*

[...]

*4 als de verzekerde naar aanleiding van een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De verzekering eindigt dan op de datum die wij in onze opzeggingsbrief noemen;*

[...]

*Tenzij jegens ons is gehandeld met het opzet tot misleiding, nemen wij een opzegtermijn van twee maanden in acht en zullen wij bij tussentijdse opzegging de premie naar redelijkheid terugbetalen.”*

- 2.3 Consument heeft op 1 september 2015 een deuk in het dak van de auto bij Verzekeraar gemeld.
- 2.4 Naar aanleiding van de schademelding heeft Verzekeraar Consument bij e-mail van 20 april 2016 het volgende medegedeeld:

*“U meldde op 1 september 2015 een schade bij ons. In deze e-mail informeer ik u over onze voorlopige bevindingen. Deze besprak ik vandaag al uitgebreid telefonisch met u. Ik verzoek u vervolgens om op onze e-mail te reageren.*

**Voorlopig standpunt: onware opgave**

*Wij constateerden bij uw schademelding de nodige onregelmatigheden. In deze brief stellen wij u in de gelegenheid om te reageren op ons voorlopig standpunt, alvorens wij een definitief standpunt innemen. Ik licht dit toe.*

### **Feiten**

*U claimde bij ons een deuk in het dak van uw auto met kenteken [kenteken]. Naar uw mening is deze deuk door vandalisme ontstaan. Later claimde u bij ons ook gevolgschade die door deze deuk zou zijn ontstaan. Zoals afgesproken, laat ik de discussie over de gevolgschade in deze e-mail buiten beschouwing.*

### **Onregelmatigheden**

*Wij komen de volgende onregelmatigheden tegen:*

- 1. U gaf aan dat uw auto voor het evenement van 30 of 31 augustus schadevrij was.*
- 2. U wist niet waar de schade precies ontstond.*
- 3. Bij navraag bij een eerdere eigenaar van deze auto blijkt dat de deuk in het dak al bij aankoop van de auto op 27 augustus 2015 aanwezig was.”*

2.5 Consument heeft hier bij e-mail van 22 april 2016 als volgt op gereageerd:

**“Ik zeg u naar eer en geweten dat ik de auto gekocht heb zonder een deuk in mijn dak, ik kan mij niet voorstellen dat ik tijdens de aanschaf van de auto over deze deuk heen heb gezien!”**

*Helaas heb ik in mijn niet zo'n groot archief geen foto's terug kunnen vinden van de auto waarop de locatie van de schade zichtbaar is/zou moeten zijn of juist waar hij niet aanwezig is om het tegendeel te kunnen bewijzen.”*

2.6 Wensink Automotive B.V., de garage waar Consument de auto heeft gekocht (hierna: 'de Verkoper'), heeft bij brief van 15 juli 2016 de volgende verklaring afgelegd:

*“Op 25 augustus 2015 hebben wij de [merk en type] met kenteken [kenteken] (in het kader van inruil) van een klant aangekocht. De auto had een kilometerstand van 333.610. Deze auto was in gebruik geweest als taxi.*

*Door de herkomst van de auto, het gebruik als taxi, met de daaraan inherente kilometerstand en uiterlijke conditie was deze auto in eerste instantie niet bedoeld voor particuliere verkoop. Wij waren voornemens deze auto naar de veiling te brengen. Er heeft om die reden geen technische keuring door onze werkplaats plaatsgevonden.*

*Van deze auto is de onderhoudshistorie, alsmede een eventuele schadeverleden bij ons niet bekend. Wat betreft de uiterlijke staat hebben wij vast kunnen stellen dat de auto meerdere sporen van gebruik vertoonde, waaronder een deuk in het dak.*

*Op initiatief van de particuliere koper heeft er - buiten onze organisatie om - een technische keuring plaatsgevonden. De auto is daarna verkocht zonder enige vorm van service of garantie.”*

2.7 Verzekeraar heeft zijn voorlopige standpunt van 20 april 2016 gehandhaafd, de Polis per 15 juni 2016 beëindigd en de persoonsgegevens van Consument voor de duur van drie jaar opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (hierna: 'het EVR').

- 2.8 De gemachtigde van Consument heeft op 12 december 2016 namens Consument een klacht bij Verzekeraar ingediend.
- 2.9 Verzekeraar heeft de klacht bij e-mail van 22 december 2016 afgewezen.
- 2.10 In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: het Protocol) is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

## **“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 Externe 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 doorhaling van de registraties van zijn persoonsgegevens in het EVR en Incidentenregister. Daarnaast vordert Consument dat de Polis in kracht wordt hersteld.

### *Grondslagen daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument wil aan de hand van de verklaringen van Verzekeraar ervan uitgaan dat de schade aan het dak al bij de aankoop van de auto aanwezig was, maar betwist dat hij ten tijde van de aankoop van de auto op de hoogte was van deze schade. Uit de foto's die Verzekeraar van de deuk heeft toegezonden blijkt ook dat de deuk niet vanuit elke hoek goed zichtbaar is. Daarnaast heeft Consument de auto gekocht toen deze net was ingeleverd door de vorige eigenaar en nog niet was schoongemaakt. Nadat Consument de auto zelf goed had bekeken heeft hij deze naar een garage van een vriend van hem gebracht om de auto technisch te laten keuren.
  - De verklaring van de Verkoper (zie hiervoor onder 2.6) bevreedt Consument, daar Consument na het ontdekken van de deuk meerdere malen langs de Verkoper is geweest en deze heeft verklaard dat hij niet wist of de deuk bij de verkoop van de auto reeds aanwezig was. Voorts lag het op de weg van de Verkoper om bij de aankoop van de auto de deuk te vermelden. Dit heeft hij nagelaten.
  - Op grond van het Protocol dient, om de persoonsgegevens van Consument te kunnen registreren in het EVR, sprake te zijn van opzettelijke misleiding. Consument heeft nimmer het oogmerk gehad om zichzelf ten onrechte te bevoordelen en Verzekeraar opzettelijk te misleiden. Er was sprake van een vergissing en derhalve is de registratie van de persoonsgegevens in het EVR en het beëindigen van de Polis onrechtmatig en disproportioneel.

- Consument is als gevolg van het beëindigen van de Polis en de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR benadeeld, daar hij een hogere premie moet betalen, minder dekking op zijn verzekering krijgt en de no-claimbeschermer vervalt. Voorts heeft Consument de uitgekeerde schade aan Verzekeraar terugbetaald. Door tevens de Polis te beëindigen en zijn persoonsgegevens op te nemen in de registers wordt hij dubbel gestraft.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Uit een verklaring van de Verkoper van de auto blijkt dat de deuk reeds bij de aankoop van de auto aanwezig was. In eerste instantie heeft Consument dit bij e-mail van 22 april 2016 betwist. Voorts heeft Consument telefonisch aan een medewerker van Verzekeraar aangegeven dat de deuk bij aankoop van de auto reeds aanwezig was. Consument heeft hierbij niet aangegeven waar de deuk zat en de medewerker heeft hierop ook niet doorgevraagd. Vervolgens heeft Consument verklaard dat de deuk aanwezig kon zijn bij de aankoop van de auto, maar dat hij zich hier niet bewust van was. Consument moet ten tijde van het aankopen van de auto op de hoogte zijn geweest van de deuk in het dak. De deuk valt op en voorts heeft Consument verklaard dat hij de auto eerst zelf grondig heeft onderzocht, waarna hij de auto technisch heeft laten keuren.
- De door Verzekeraar getroffen maatregelen zijn niet disproportioneel, daar de opzettelijk onware opgave vaststaat. De Polis is opgezegd, daar het vertrouwen in Consument is verdwenen. De plaatsingsduur in het EVR van drie jaar is proportioneel en de omstandigheden van het geval zijn bij de duur tot uiting genomen.

## **4. Beoordeling**

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde EVR heeft mogen opnemen.

#### *EVR-registratie*

4.2 Voor wat betreft de vraag of Verzekeraar de persoonsgegevens van Consument in het EVR mocht opnemen, overweegt de Commissie het volgende. Verzekeraar heeft zich verplicht bij de verwerking van persoonsgegevens in het EVR te handelen conform het Protocol. Vermelding van de persoonsgegevens in het EVR wegens verdenking van (poging tot) fraude is een maatregel met mogelijk verstreckende gevolgen voor de betrokkene. Deze vermelding kan tot gevolg hebben dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de geregistreerde weigeren. Er moeten daarom hoge eisen worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar voor opname van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. Zie o.a. uitspraak Geschillencommissie Kifid 2016-326 d.d. 14 juli 2016 en 2016-329 d.d. 18 juli 2016.

4.3 Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR: in voldoende mate moet vaststaan dat de gedraging van de betreffende persoon een bedreiging vormt voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. Dit houdt in dat de gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking moeten vormen van fraude (“opzet te misleiden”).

Zie ook Hof Amsterdam 30 november 2010, ECLI:NL:GHAMS:2010:BO7581, r.o. 3.5, alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2015-142. De financiële instelling moet in het dossier van het incident ten opzichte van betrokkene genoeg bewijsmiddelen hebben op grond waarvan kan worden gesteld dat sprake is van een zware verdenking of bewezenverklaring. De informatie in het dossier moet van dien aard zijn dat voor de rechter genoeg bewijs beschikbaar is om tot een bewezenverklaring van het strafbare of onoorbare feit te kunnen komen. Er moet dus sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Zie de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde 'Handreiking ten behoeve van toepassing van interne en externe waarschuwingssystemen conform de bindende zelfregulering voor verzekeraars', p. 34 en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4. Daarbij is van belang dat enkel 'verdachte omstandigheden' onvoldoende zijn voor een EVR-registratie. Zodra een plausibele verklaring voor de omstandigheden kan worden gegeven, zal geen sprake zijn van een gegronde verdenking van fraude (vgl. GC Kifid 2015-142 en GC Kifid 2015-143).

- 4.4 In de onderhavige zaak staat vast dat Verzekeraar zijn beslissing de persoonsgegevens van Consument in het EVR op te nemen heeft gebaseerd op foto's van de auto en verklaringen van Consument en de Verkoper. De vraag is of deze foto's en verklaringen een gegronde verdenking vormen van opzet bij Consument om Verzekeraar te misleiden en Verzekeraar derhalve in redelijkheid tot het besluit van de registratie heeft kunnen komen. Deze vraag dient naar het oordeel van de Commissie ontkennend te worden beantwoord. Hoewel het niet onbegrijpelijk is dat Verzekeraar vraagtekens heeft geplaatst bij de wisselende verklaringen van Consument omtrent het moment van het ontstaan van de schade aan de auto, is niet (voldoende) komen vast te staan dat Consument opzettelijk schade heeft geclaimd welke reeds aanwezig was toen hij de auto kocht. In de door partijen overgelegde stukken is namelijk geen directe en concrete aanwijzing te vinden waaruit volgt dat Consument bij aankoop van de auto op de hoogte was van de aanwezigheid van de deuk in de auto. Het feit dat Consument heeft aangegeven dat hij de auto voor de aankoop goed had bekeken maakt dit niet anders, daar uit de ter zitting overgelegde en beoordeelde foto's ook blijkt dat de deuk niet vanuit alle gezichtspunten goed zichtbaar is. Hoe dit ook zij, niet is onomstotelijk komen vast te staan dat Consument ten tijde van de aankoop van de auto wetenschap had van de deuk op het dak. De Commissie is derhalve van oordeel dat de door Verzekeraar gestelde feiten en omstandigheden geen gegronde verdenking van fraude in de zin van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol vormen. Aan de proportionaliteitsafweging van artikel 5.2.1 sub c wordt aldus niet toegekomen.
- 4.5 De conclusie is dat Verzekeraar ten onrechte is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR. De Commissie wijst de vordering van Consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR daarom toe met terugwerkende kracht tot 15 juni 2016.

#### *Incidentenregister*

- 4.6 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat indien gegevens in het EVR zijn opgenomen, de gegevens ook zijn geregistreerd in het Incidentenregister. Zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, blijven de gegevens ook in het Incidentenregister staan.

Gelet op het oordeel van de Commissie dat de registratie in het EVR moet worden doorgehaald, is de vraag aan de orde of de Incidentenregistratie dient te worden gehandhaafd. Het Incidentenregister heeft een beperkte externe werking. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-196 onder 4.5, Geschillencommissie Kifid 2016-329 onder 5.5 e.v. en Rb. Midden-Nederland 11 januari 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:49, r.o. 4. Dit brengt mee dat voor handhaving van de registratie in het Incidentenregister voldoende bewijs moet bestaan dat voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 sub a en b van het Protocol en dat in voldoende mate vast dient te staan dat de door Verzekeraar gestelde feiten die de registratie dragen een gegronde verdenking van fraude (opzet te misleiden) vormen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-069. Zonder nadere toelichting en onderbouwing kan dan ook niet worden aangenomen dat het doel van het Incidentenregister met handhaving van registratie nog is gediend indien niet is gebleken dat een gegronde verdenking van fraude bestaat. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-329. Onder 4.4 en 4.5 heeft de Commissie overwogen dat uit het geheel van feiten en omstandigheden niet de conclusie kan volgen dat sprake is van een gegronde verdenking van fraude. Verzekeraar heeft niet gesteld en bewezen dat het doel van het Incidentenregister is gediend bij handhaving van de registratie. De slotsom is dat Verzekeraar de registratie in het Incidentenregister tevens dient door te halen met terugwerkende kracht tot 15 juni 2016. (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-329 en 2017-217).

#### *Beëindiging Polis*

- 4.7 Verzekeraar heeft de Polis van Consument beëindigd wegens het gebrek aan vertrouwen. Volgens artikel 7:940 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') kan Verzekeraar de overeenkomst slechts tussentijds opzeggen op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van Verzekeraar kan worden gevergd. Onder 4.4 en 4.5 heeft de Commissie vastgesteld dat niet is gebleken dat Consument heeft gehandeld met het opzet tot misleiding. Verzekeraar heeft de Polis derhalve niet tussentijds mogen opzeggen op grond van artikel 7 van de Voorwaarden. Voorts heeft Verzekeraar geen voorwaarden overgelegd waarin de bevoegdheid tot tussentijds opzeggen op grond van een geschonden vertrouwensrelatie is bedongen. Nu is gebleken dat de door de Verzekeraar genoemde grond (een geschonden vertrouwensrelatie) voor de opzegging niet in de op de Polis toepasselijke voorwaarden is opgenomen, stelt de Commissie vast dat niet aan het (dwingendrechtelijk) bepaalde in artikel 7:940 lid 3 BW is voldaan. Gelet op het voorgaande is de tussentijdse opzegging van de Polis niet in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden en heeft Verzekeraar de Polis dan ook ten onrechte beëindigd. Ook dit deel van de vordering is toewijsbaar.



## **5. Beslissing**

Verzekeraar dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister met terugwerkende kracht tot 15 juni 2016 ongedaan te maken en de Polis in kracht te herstellen.

*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.*