

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-800 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 29 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument doet beklag over hypotheekadvies. Kern van de klacht is dat een ander advies goedkoper uit zou zijn geweest. De Commissie is van oordeel dat het advies passend was bij de financiële mogelijkheden, doelstellingen en wensen van consument. De bank heeft daarbij aan consument voldoende inzichtelijk gemaakt wat de maandlasten zouden zijn en de gevolgen van de gekozen lening. Van tekortkoming in de nakoming van enige verbintenis jegens Consument is geen sprake. Van onrechtmatig handelen dat tot schade heeft geleid evenmin. De Commissie wijst de vordering af.

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;
- de onderbouwing van de klacht van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar echtgenoot hadden ten behoeve van de aankoop van een eigen woning een hypothecaire lening ten bedrage van € 161.928,- afgesloten. De te betalen rente bedroeg 4,15% en de rentevastperiode liep af op 1 februari 2017. De lening bestond uit vier leningdelen. Er waren drie aflossingsvrije delen en een beleggingshypotheek van € 45.228,-. Ten behoeve van de beleggingshypotheek werd vermogen opgebouwd in een beleggingsverzekering.

Soort leningdeel	Oorspronkelijke ingangsdatum	Bedrag	Rente %	Huidige rentevastperiode	
				Afloopdatum	In maanden
Beleggingshypotheek	16-02-2007	€ 45.228	4,15%	01-02-2017	73,00
Aflossingsvrije Hypotheek	16-02-2007	€ 73.436	4,15%	01-02-2017	73,00
Aflossingsvrije Hypotheek	16-02-2007	€ 11.564	4,15%	01-02-2017	73,00
Aflossingsvrije Hypotheek	22-09-2008	€ 31.700	4,15%	01-09-2018	92,00
		€ -			
		€ -			
		€ -			
Totaal hypotheekbedrag		€ 161.928			

- 2.2 Medio 2011 is Consument met de Bank in contact gekomen. Op 20 januari 2011 is een Klantprofiel opgesteld waarin de kennis en ervaring en de financiële situatie in beeld is gebracht. De Bank heeft vervolgens een advies opgesteld voor het oversluiten van de lening. In het Klantprofiel is onder meer een vragenlijst met 31 (multiple choice) vragen opgenomen waarbij per onderdeel ruimte is voor het opnemen van opmerkingen. Onder meer de volgende vragen zijn daarbij beantwoord:

Kennis

1 Bent u bekend met algemene hypotheekvormen als lineaire / annuitaire spaarhypotheek, krediet hypotheek, levenhypotheek, aflossingsvrije hypotheek en beleggingshypotheek (inclusief risico's)?

- Ja, ik ben hiermee voldoende bekend.
 Ja, ik ben hier, na uitleg van de adviseur, voldoende mee bekend.

2 Bent u bekend met fiscale consequenties van de bijleenregeling, 30 jaar aftrekbaarheid en consumptieve besteding van de hypotheek?

- Ja, ik ben hiermee voldoende bekend.
 Ja, ik ben hier, na uitleg van de adviseur, voldoende mee bekend.

3 Bent u bekend met de verschillende fiscale mogelijkheden en consequenties hiervan voor het opbouwen van vermogen ('box 1' en 'box 3' / fiscale faciliteiten voor sparen/beleggen eigen woning)?

- Ja, ik ben hiermee voldoende bekend.
 Ja, ik ben hier, na uitleg van de adviseur, voldoende mee bekend.

Ruimte om opmerkingen m.b.t. kennis van de klant te kunnen registreren:

- 2.3 Ten aanzien van de doelstelling heeft Consument ingevuld:

Doelstellingen

4 Waarvoor wilt u een nieuwe hypotheek afsluiten? (meerdere opties mogelijk)

- Aankoop nieuwe woning
 Verbouwing of onderhoud eigen woning
 Benutten van mijn overwaarde ten behoeve van inkomensaanvulling of consumptieve uitgave(n)
 Uitkoop partner bij echtscheiding
 Omzetting van de bestaande hypotheek (bij bestaande geldgever) vanwege:
 Lagere maandlasten
 Wijzigen rentevastperiode
 Wijzigen aflossingsvorm
 Anders, namelijk:
 Oversluiten van bestaande hypotheek (naar nieuwe geldgever) vanwege:
 Lagere maandlasten
 Wijzigen rentevastperiode
 Wijzigen aflossingsvorm
 Anders, namelijk:
 Anders, namelijk:

Ruimte om overige opmerkingen m.b.t. doelstellingen van de klant te kunnen registreren

_____ zijn ontevreden over de huidige hypotheek, die gebaseerd is op beleggen met een veel te lange kapitaalsopbouw duur. _____ hebben geen vertrouwen in de hypotheekadviseur van de huidige hypotheek. Zij willen een nieuwe hypotheek met een gegarandeerde kapitaalsopbouw van maximaal 15 jaar. Er mag uiteindelijk een hypotheek aflosvrij van €120.000 overblijven. Zij willen de rente voor lange tijd vastzetten.

2.4 Ten aanzien van de risicobereidheid heeft Consument ingevuld:

Risicobereidheid - zekerheid van vermogensopbouw

10 U kunt uw hypotheek aflossen door middel van periodieke aflossingen of door vermogensopbouw voor aflossing ineens. Hoeveel zekerheid wilt u hebben over de vermogensopbouw voor de aflossing van uw hypotheek na afloop van de looptijd (doelvermogen)?

- Ik wil volledige zekerheid over de vermogensopbouw voor de aflossing van mijn hypotheek / het dan af te lossen bedrag
- Ik wil volledige zekerheid over een deel van de vermogensopbouw voor de aflossing van mijn hypotheek / het dan af te lossen bedrag
- Ik wil risico lopen over de vermogensopbouw voor de aflossing van mijn hypotheek / het dan af te lossen bedrag
- Ik wil gedurende de looptijd de keuze tussen zekerheid en risico over de vermogensopbouw voor de aflossing van mijn hypotheek / het dan af te lossen bedrag (hybride product)

2.5 En op de volgende bladzijde:

11 Bent u bereid te beleggen als vermogensopbouw voor aflossing van uw hypotheek?

- Ja, zonder garanties
- Ja, alleen met een garantie op de einddatum
- Nee

2.6 Ten aanzien van de maandlasten en het renterisico heeft Consument ingevuld:

Risicobereidheid - Maandlasten / Renterisico

18 Hoe korter de rentevaste periode, hoe eerder u wordt geconfronteerd met het risico dat uw maandlasten stijgen als gevolg van een rentestijging. Bent u zich bewust van dit risico?

- Ja
- Ja, na uitleg adviseur

19 Heeft u een (minimale) periode waarin u niet het risico wilt lopen op hogere maandlasten?

- Nee
- Ja, voor een periode korter dan 5 jaar
- Ja, voor een periode van 5 tot 10 jaar
- Ja, voor een periode langer dan 10 jaar

20 Stel dat de rente (aan het einde van de rentevaste periode) 2% hoger uitkomt dan uw huidige rente. Hoe gemakkelijk zou u dit kunnen opvangen binnen uw verwachte inkomen, vermogen en/of lasten? Beschrijf bij toelichting hoe u de tegenvaller op zou vangen.

- Ik verwacht tegenvallers altijd te kunnen opvangen.
- Ik verwacht tegenvallers te kunnen opvangen met andere inkomsten of door mijn uitgavenpatroon te matigen.
- Ik verwacht tegenvallers niet op te kunnen vangen.

Verplichte toelichting:

Peter en Jolanda kiezen voor een lange rentevaste periode gelijk aan de duur van de kapitaalsopbouw van de hypotheek (15jaar) zodat zij tijdens deze periode weten waar ze aan toe zijn.

2.7 Onder 32 is daarnaast opgemerkt:

Overig

32 Zijn er andere overwegingen / toekomstige ontwikkelingen die relevant zijn voor (de betaalbaarheid van) uw hypotheek (bijvoorbeeld verhuizen, kinderen, naar buitenland, inkomensontwikkeling, bijzonder uitgavenpatroon, enz.)? Zo ja welke?

Jullie hebben te kennen gegeven dat jullie de lopende lijfrenteverzekering premievrij willen maken omdat de te betalen premies niet binnen jullie jaarruimte vallen en daarom niet volledig aftrekbaar zijn van de belasting. De lijfrente uitkering uit deze verzekering mag daarom niet betrokken worden bij de hypotheek motivatie.

- 2.8 Naar aanleiding van het Klantprofiel is een hypotheekadvies gemaakt, opgenomen in "Toelichting Hypotheekadvies". Kern van het advies is dat de bestaande lening wordt overgesloten voor een BankspaarPlus Hypotheek met een lening van 163.960,- waarbij de rente van 6,2% voor 15 jaar tot einde looptijd wordt vastgezet. Daarbij wordt kapitaal opgebouwd in een Spaarrekening Eigen Woning die op einde looptijd een gegarandeerd kapitaal uitkeert van € 44.000,-. In het advies is onder meer opgenomen:

2.1 Opbouw totale hypotheeksom

Specificatie	Box 1 bedragen	Box 3 bedragen	Toelichting
Huidige hypotheek	€ 161.928	€ -	Doel van deze financiering is: * meer zekerheid en kortere duur opbouw kapitaal tbv aflossing hypotheek * maximaal over te houden aflosvrije deel €120.000 * meefinancieren van alle bijkomende kosten * inlossen huidige hypotheeklening * lange rentevaste termijn
Afsluitprovisie	€ -	€ 1.148	
Taxatiekosten	€ -	€ 300	
Hypotheekakte	€ -	€ 584	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
	€ -	€ -	
Eigen middelen	€ -	€ -	
Overbruggingskrediet	€ -	€ -	
Totaal box 1 bedrag	€ 161.928	€ -	
Totaal box 3 bedrag	€ -	€ 2.032	
Totale financieringsbehoefte	€ 163.960		
Totale hypotheeksom	€ 163.960		

- 2.9 In het advies is uiteengezet dat het oversluiten geen lagere maandlasten oplevert en de kosten van het oversluiten niet worden terugverdiend

2.5 Motivering oversluiten (incl. berekening terugverdienperiode)

De terugverdienperiode geeft aan hoeveel maanden het duurt om de kosten en boete van het oversluiten te compenseren met de besparingen d.m.v. de lagere maandlasten. Lagere lasten realiseert u in felte pas na de terugverdienperiode.

Huidige hypotheek (alternatief 1)	Toelichting
Ingesluisdatum	16-02-2007
Hypotheeksom +/- eigen middelen	€ 161.928
Restschuld / rentevastduur in maanden	76,7
Gemiddelde rente	4,15%
Bruto maandlast	€ 560
Zde Hypotheek (alternatief 1 indicatief)	
Hypotheeksom	
Rentepercentage (indicatief)	6,20%
Bruto maandlast (indicatief)	€ -
Nieuwe hypotheek (inclusief verhoging) (alternatief 2)	
Hoofdsom hypotheek nieuw	€ 163.960
Gemiddelde rentevastduur in maanden	180,00
Gemiddelde rente	6,20%
Bruto maandlast	€ 847
Kosten van oversluiten	
Inclusief boete	€ 2.032

Oversluiten levert geen lagere maandlasten op en de kosten van oversluiten worden niet terugverdiend.

2.10 Op 2 maart 2011 is de lening overgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 30.000,- van de Bank, alsmede het recht de lening boetevrij te mogen aflossen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag dat het advies van de Bank niet passend is geweest. De Bank heeft de financiële situatie onvoldoende in beeld gebracht en het de kennis en ervaring van Consument zijn onvoldoende in beeld gebracht en waren onvoldoende. Er was ook geen reden om de rente voor langere tijd vast te zetten omdat de Bank had moeten voorzien dat de rente nog verder zou gaan dalen. Aldus had Consument een goedkoper alternatief geadviseerd moeten worden waardoor Consument € 30.000,- nadeel lijdt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geding of de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht. De Bank trad hier op als hypotheekadviseur maar ook als geldverstrekker. De klacht gaat in hoofdzaak over de hoedanigheid van de Bank als hypotheekadviseur.

4.2 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Bank bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De Bank dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

4.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De Bank is daarbij gehouden informatie in te winnen bij Consument omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van Consument.

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.

- 4.4 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van de Bank voorts in dat hij moet onderzoeken of het oversluiten van de hypothecaire geldlening in het belang van Consument is (Rechtbank Rotterdam, 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693). Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen.
- 4.5 Dit zou anders kunnen zijn indien Consument nadrukkelijk heeft aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie haar wens is (zie ook Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). Echter, in de regel zal er niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is. Daarnaast is het goed denkbaar dat een advies dat volledig aan de wens van de allerlaagste maandlasten voldoet, toch niet passend is. Immers, indien lage maandlasten kunnen worden bereikt door een risicovolle hypotheekconstructie af te sluiten is het zeer wel mogelijk dat die risicovolle constructie met het oog op bijvoorbeeld de leeftijd, doelstellingen en risicobereidheid van een consument juist in het geheel niet passend is.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat de bestaande hypothecaire geldlening van Consument voorafgaand aan het traject van oversluiten, als volgt was vormgegeven. De hypothecaire geldlening van Consument bestond uit drie aflossingsvrije leningendelen van in totaal € 116.700,- en een beleggingshypotheek ter grootte van € 45.228,-. De te betalen rente was 4,15% en de rentevastperiode liep tot 1 februari 2017 en voor een deel tot 1 september 2017.
- 4.7 Aan de beleggingshypotheek was een beleggingsverzekering gekoppeld met als doelkapitaal € 41.052,- op basis van 8% voorbeeldrendement. De bruto, respectievelijk netto maandlasten bedroegen € 904,- respectievelijk € 721,75 per maand.
- 4.8 Consument is medio 2011 met de Bank in gesprek gekomen. Consument heeft aan de Bank aangegeven dat de bestaande financiering niet meer aan haar wensen voldeed. Consument had geen vertrouwen meer in de bestaande financiering en wilde niet meer wilde beleggen. In het klantprofiel en het hypotheekadvies is opgenomen dat Consument meer zekerheid over- en een kortere duur van de kapitaalopbouw ten behoeve van de aflossing van de hypotheek wilde. Ook wilde zij een langere rentevastperiode.

- 4.9 Na het oversluiten van de hypothecaire geldlening is de hypothecaire geldlening als volgt vormgegeven. De hypothecaire geldlening bedraagt in totaal € 163.960,- waarbij de te betalen rente 6,2% bedraagt tot einde looptijd. Aan de lening is een Spaarrekening Eigen Woning gekoppeld waarbij tegen 6,2% rente een gegarandeerd kapitaal wordt uitgekeerd op einddatum van € 44.000,-. De bruto respectievelijk netto maandlasten van Consument bedragen over de looptijd van 15 jaar gemiddeld € 1.022,13 respectievelijk € 725,03.
- 4.10 Op basis van de uitgangspunten in het hypotheekadvies, hetgeen in de stukken staat beschreven, komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden dat het advies van de Bank niet passend was, dat er sprake is van enige zorgplichtschending, of dat de Bank zich op andere wijze niet heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verlangd. Evenmin heeft het handelen van de Bank op enige wijze tot schade geleid aan de zijde van Consument. De Commissie licht dit toe.
- 4.11 Allereerst zou het meest verstrekkende verwijt van Consument, namelijk de omstandigheid dat door de Bank geen alternatieve constructies of scenario's aan Consument zijn voorgespiegeld, mogelijkerwijs tot het oordeel kunnen leiden dat de dienstverlening van de Bank niet op alle fronten naar volledigheid is uitgevoerd, maar diezelfde omstandigheid leidt zonder nadere onderbouwing niet tot de conclusie dat het uiteindelijke advies niet passend zou zijn geweest, noch dat Consument, ook indien ervan uit zou worden gegaan dat zij van alle goedkopere alternatieven op de hoogte zou zijn geweest, dan voor het goedkopere alternatief zou hebben gekozen.
- 4.12 De Commissie verwijst daarbij naar de overwegingen in het advies waarin onder 2.5 is opgenomen:
Mijn advies is om de gehele hypotheek over te nemen, zodat jullie je doelstellingen realiseren. Deze doelen zijn: lange rentevaste periode (15 jaar) zekerheid en kortere duur kapitaalopbouw t.b.v. aflossing hypotheek, inlossen bestaande hypotheek met bijkomende kosten. Hoewel dit hogere maandlasten met zich meebrengt vanwege hogere rentelasten, kiezen jullie toch voor deze opzet.
En vetgedrukt:
Oversluiten levert geen lagere maandlasten op en de kosten van oversluiten worden niet terugverdiend.
- 4.13 Voorts is niet gebleken noch aannemelijk geworden dat het door Consument gestelde alternatief overeen zou komen met de wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consument, noch dat dat alternatief op welke andere grond dan ook überhaupt passend zou zijn geweest. De enige onderbouwing voor deze stelling wordt gegeven door erop te wijzen dat dat alternatief over de gehele looptijd bezien lagere lasten zou hebben opgeleverd. Ten eerste is het maar de vraag of die stelling waar is. De in dat voorstel genoemde maandlasten en de uiteindelijke beoogde aflossing zijn immers gebaseerd op fictieve voorbeeldrendementen.

Daarnaast, ook al zou deze stelling feitelijk juist zijn, is de enkele omstandigheid van lage maandlasten, zoals hierboven overwogen, onvoldoende. In het geboden alternatief is geen enkele garantie aanwezig dat enige vorm van aflossing aan het einde van de looptijd wordt bereikt en evenmin is aannemelijk gemaakt dat een dergelijke constructie zou passen bij de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consument. Gelet op de algemeen bekende risico's van beleggen en de tegenvallende resultaten van de beleggingsverzekering die Consument op dat moment had, is het ten slotte – gezien ook hetgeen is opgenomen in het adviesrapport - evenmin aannemelijk geworden dat Consument voor een dergelijke constructie zou hebben gekozen als zij daarover volledig zou zijn geïnformeerd.

- 4.14 Ten aanzien van de overige gemaakte verwijten oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie volgt niet de stelling van Consument, dat de situatie en wensen van Consument niet goed zouden zijn geïnventariseerd en dat met name onvoldoende zou onderkend dat Consument onvoldoende “kennis en ervaring” zouden hebben. Het adviesrapport, dat door Consument is overlegd, maakt melding van de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consument. Op basis van het rapport is het advies bovendien voldoende reproduceerbaar. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur kan niet worden verlangd dat ieder gesprek woordelijk wordt vastgelegd en woordelijk kan worden gereproduceerd. Er is een schriftelijk advies verstrekt en ondertekend en de Commissie heeft geen aanleiding om te twijfelen aan de inhoud daarvan. Ook is niet vast komen te staan dat de Bank onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat de financiële gevolgen van Consument zouden worden. Er zijn berekeningen gemaakt, de maandlasten zijn inzichtelijk gemaakt en ook de overige gevolgen staan duidelijk beschreven. De Commissie is niet duidelijk op welke wijze de Bank het klantprofiel en advies beter had kunnen vormgeven.
- 4.15 Voor zover de Bank had moeten voorzien dat de rente na 2011 nog verder zou gaan dalen, kan ook van de Bank niet worden verwacht dat zij ten aanzien daarvan voorspellingen kan doen. Ook in 2011 was de rente immers al laag, ook gezien in historisch verband.
- 4.16 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is vast komen te staan dat de Bank op enige wijze tekort is geschoten in de nakoming van enige verbintenis jegens Consument. Evenmin is er sprake van onrechtmatig handelen dat tot schade aan de zijde van Consument heeft geleid. De vordering wordt om die reden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.]

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.