

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-070
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. R.J. Paris en mr. W.F.C. Baars, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 januari 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 31 januari 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Omdat Consumenten het voorwaardelijk aanbod van de Bank voor de wijziging van de hypothecaire geldlening niet hebben aanvaard, dienen de daarop gebaseerde vorderingen te worden afgewezen. Verder is niet komen vast te staan dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten. De klachten zijn ongegrond en de daarop gebaseerde vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft in 2011 een hypothecaire geldlening (verder ook geldlening) aan Consumenten verstrekt. Deze geldlening omvat vier leningdelen te weten een levendeel, twee bankspardelen en een aflossingsvrij deel.
- 2.2 In 2015 wensten Consumenten de geldlening te wijzigen.
- 2.3 Consumenten hebben zich in het hierop betrekking hebbende advies- en offertetraject laten bijstaan door hun gemachtigde in zijn hoedanigheid van hypotheekadviseur.
- 2.4 In de op verzoek van de adviseur door de Bank opgestelde offerte d.d. 16 januari 2015 wordt voor het aflossingsvrije leningdeel een nieuw rentecontract aangeboden.

2.5 Voor de tussentijdse omzetting van het rentecontract van dit leningdeel dient, zo volgt uit de offerte, een boete te worden betaald van € 15.754,97.

2.6 Op dit boetebedrag wordt Consumenten een korting aangeboden. In de offerte is hierover vermeld “De korting die u krijgt op de boete is € 9.781,62. Hierdoor komt het bedrag van de boete op EUR 5.973,35. Dit bedrag moet u overmaken naar IBAN [rekeningnummer, toevoeging Commissie]. Vermeldt u bij uw betaling:

- uw offertenummer en
- ‘code XXX’ [toevoeging Commissie]

Dit bedrag moet uiterlijk 5 werkdagen vóór 1 februari 2015 door ons zijn ontvangen”.

2.7 Over de nog door Consumenten aan te reiken documenten is in de offerte het volgende vermeld:

“17. WAT HEEFT ABN AMRO NOG VAN U NODIG?”

De volgende documenten heeft ABN AMRO allemaal van u nodig:

- een door de geldnemer(s) persoonlijk ondertekend volledig origineel exemplaar van de offerte
- de verschuldigde vergoeding wegens omzetting

Wij beoordelen de gevraagde documenten in samenhang met de overige eventueel gewenste informatie. Zodra aan de gestelde voorbehouden en voorwaarden is voldaan, krijgt u een schriftelijke bevestiging”.

2.8 In de offerte is, voor zover relevant, over de acceptatie daarvan het volgende bepaald:
“18. WAT MOET U DOEN ALS U DEZE OFFERTE WILT ACCEPTEREN?”

Offerte ondertekend terugsturen.

De door u ondertekende offerte moet uiterlijk op 30 januari 2015 door ons zijn ontvangen.

De offerte is na acceptatie geldig tot en met 16 april 2015.
(...)”

2.9 In de offerte is verder vermeld:

“19. WANNEER HEBT U ZEKERHEID OVER DE LENING?”

Pas als u een schriftelijke bevestiging van ABN AMRO hebt gekregen weet u zeker dat wij u de lening zullen geven. U ontvangt deze bevestiging als aan alle voorwaarden is voldaan en (nogmaals) een BKR toets is uitgevoerd. Het resultaat van de BKR toets moet dan uiteraard goed zijn”.

2.10 De hiervoor onder 2.6 genoemde boeterente is niet door Consumenten betaald.

2.11 De onder 2.9 genoemde schriftelijke bevestiging is niet door de Bank verstuurd.

- 2.12 Per e-mailbericht van 16 april 2015 heeft de Bank de adviseur van Consumenten geschreven “Beste [naam, toevoeging Commissie],
Bijgaand nogmaals de offerte van relatie [naam Consumenten, toevoeging Commissie].

Deze bij ons nooit getekend retour ontvangen. Kun jij hier alsnog zorg voor dragen? “

- 2.13 Deze op of omstreeks op 16 april 2015 door Consumenten ontvangen offerte gedateerd op 16 januari 2015 is door hen ondertekend en gedateerd op 20 april 2015.

- 2.14 In die offerte is bij de verschuldigde boeterente groot € 5.973,35 met de hand geschreven “Afspraak is € 5.000”, en voorzien van een paraaf.

- 2.15 De Bank heeft de ontvangst van deze offerte afgestempeld op 28 april 2015.

- 2.16 In een e-mailbericht van 6 mei 2015 van adviseur aan de Bank is, voor zover relevant, vermeld “Nieuwe berekening boete. (...) [naam Consument] krijgt nieuwe berekening boete rente. Wordt deze week gemaild. Rente wordt aangepast naar huidig niveau. [naam Consument] krijgt incassobrief. boete 1 juni op incassorekening storten’.

- 2.17 Over een op 8 mei 2015 tussen de Bank en adviseur gevoerde telefoongesprek heeft de Bank in haar interne administratieve systemen het volgende vastgelegd “(...) Relatie heeft een offerte ontvangen van AAHG waarbij de boeterente is kwijtgescholden op 1 leningdeel. Relatie heeft de offerte te laat geretourneerd waardoor de offerte is vervallen.

Relatie beweert de offerte eerder te hebben ingezonden, maar dit is niet herleidbaar.

Case besproken met (naam directeur, toevoeging Commissie) Hij wil boetekwijting fatteren binnen zijn bevoegdheid (10.000 EUR).

(naam adviseur) gemailt dat wij een nieuwe offerte willen maken, maar dat wij wel van de klant willen weten of de oude moet worden herleefd of dat wij een nieuwe maken met een nieuwe rente”.

- 2.18 Op 8 mei 2015 heeft de Bank adviseur per e-mail bericht “Dag [naam adviseur], Net de boeteberekeningen voor [naam Consumenten] binnen gekregen.
Totale boete komt uit op 18.000 EUR. Nu komt dit omdat de 5 en 10 jaars rente ook deze week weer verder is verlaagd. In de offerte kwam ik uit op 10 jaar 3,3%. In de nieuwe berekening op 2,8%.

Ik kan de oorspronkelijke offerte gestalte doen. Persoonlijk denk ik echter dat ze veel beter af zijn door iets meer boeterente te betalen (wij kunnen max 10.000 kwijtschelden) en 10 jaar lang 0.5% minder rente te betalen.”

- 2.19 Over de betaling van de hiervoor genoemde boete hebben Consumenten adviseur per e-mailbericht van 3 juni 2015 geschreven: “Goedemiddag [naam adviseur], Graag willen [naam man] en ik [naam vrouw] de boeterente iv.m. onze Abn Amro Hypotheek in 2 termijnen betalen. Met een tussenperiode van 3 a 4 maanden”.

- 2.20 Dit e-mailbericht van Consumenten heeft adviseur zonder toelichting diezelfde dag doorgestuurd naar de Bank.
- 2.21 Uit overgelegde e-mailberichten van 31 augustus 2016 volgt dat adviseur van Consumenten en de Bank contact hebben over de niet gewijzigde geldlening.
- 2.22 De Bank heeft Consumenten bij brief van 10 november 2016 informatie verstrekt over de verschuldigde boete vanwege omzetting van de lopende rentecontracten van alle vier leningdelen ingaande 1 december 2016. De hoogte van de verschuldigde boeterente bedraagt in totaliteit € 35.151,82.
- 2.23 Over het tussen de Bank en adviseur op 22 november 2016 gevoerde telefoongesprek is in de interne administratieve systemen van de Bank, voor zover relevant, het volgende vastgelegd *“Echter men is het niet eens met de berekende boeterente. Naar verluidt, moet er nog een korting op toegepast worden (welke eerder is toegezegd).*
- 2.24 Van het op 28 november 2016 met adviseur en de Bank gevoerde telefoongesprek is intern het volgende vastgelegd *“XXX (naam adviseur) is bij cliënten thuis. Geeft aan dat ze dossier aanhangig willen gaan maken bij Kifid. Zijn het niet eens met recente boeterenteberekening van (naam medewerker Bank), waarin toegezegde korting van 10/k niet is opgenomen. voor wat betreft deze toezegging verwijst meneer naar hyp. offerte dd. 16/01/2015 onder nummer YYY (toevoeging Commissie). Aangegeven dat ik sinds 22/11 nog bezig ben met coördineren van dit dossier en dat ik nog in afwachting ben van signalen uit de organisatie.*
- 2.25 De Bank heeft vervolgens medegedeeld geen korting op de onder 2.22 genoemde boeterente te zullen verlenen.
- 2.26 In het kader van de eerste fase van de interne klachtprocedure heeft de Bank bij brief van 22 december 2016 de klacht van Consumenten afgewezen. Voor zover relevant heeft de Bank Consumenten in deze brief geschreven op 28 april 2015 een getekende offerte gedateerd met een geldigheidsduur tot 16 april 2015 per post te hebben ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen:

- i) nakoming van de uitgebrachte offerte;
- ii) aflossen van de zakelijke servicelening met behulp van de opgebouwde waarde in de verpande levensverzekering;
- iii) compensatie van kosten begroot op € 73.636,00;
- iv) uitvoering van een wijziging van de verpande verzekeringen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is gehouden haar verplichtingen voortvloeiend uit de tijdig geaccepteerde offerte uit 2015 na te komen. Dit geldt ook voor de hiervoor onder ii genoemde aflossing omdat deze aflossing onderdeel van de gemaakte afspraken uitmaakte. Nu de Bank op onjuiste gronden nakoming heeft geweigerd dienen Consumenten voor de daaruit voortvloeiende kosten te worden gecompenseerd. Voorts is, naar de Commissie de stellingen van Consumenten begrijpt, de Bank in de uitvoering van haar dienstverlening jegens Consumenten toerekenbaar tekortgeschoten. Consumenten hebben ter ondersteuning van hun vorderingen de volgende argumenten aangedragen.
- 3.3 In de eerste plaats hebben Consumenten hun vorderingen gebaseerd op de op of omstreeks 16 januari 2015 ontvangen offerte. Een offerte die Consumenten voor akkoord hebben ondertekend. Consumenten hebben desgevraagd ter zitting aangegeven het rentepercentage van het aflossingsvrije leningdeel in de offerte handmatig te hebben aangepast. Een aanpassing die in overleg met de Bank is doorgevoerd. Consumenten stellen verder de offerte tijdig en persoonlijk bij de Bank te hebben ingeleverd. Desondanks weigert de Bank haar verplichtingen uit deze offerte na te komen. Uit de hiervoor onder 2.12 genoemde e-mail van de Bank maken Consumenten op dat de offerte kennelijk is zoekgeraakt. En uit de brief van de Bank van 22 december 2016 (zie hiervoor onder 2.26) maken Consumenten op dat de offerte later toch is teruggevonden.
- 3.4 In de tweede plaats hebben Consumenten hun vorderingen gebaseerd op de op of omstreeks 16 april 2015 ontvangen offerte. Het in deze offerte vermelde rentepercentage voor het aflossingsvrije leningdeel is correct. Consumenten hebben deze offerte, die een handmatige aanpassing van de te betalen boeterente bevat, voor akkoord ondertekend. Deze offerte is tijdig, namelijk op 21 april 2015, op een lokaal kantoor van de Bank afgegeven. Consumenten bestrijden de stelling van de Bank dat deze offerte niet binnen de acceptatietermijn is geretourneerd. Om te beginnen heeft volgens Consumenten te gelden dat de acceptatietermijn veertien dagen bedraagt en eerst is gaan lopen vanaf de dag (16 april 2015) dat de adviseur de offerte ontving. Los van het feit dat deze door hen ondertekende offerte op 21 april 2015 persoonlijk op een lokaal kantoor is afgegeven, volgt uit de afstempeling op 28 april 2015 door de Bank dat de offerte tijdig, binnen de hiervoor genoemde veertien dagen termijn, is geretourneerd.
- 3.5 In de derde plaats hebben Consumenten hun vorderingen gebaseerd op de stelling dat de Bank heeft toegezegd de oude offerte van kracht te laten blijven. Ter onderbouwing van deze stelling wijzen Consumenten op een e-mail van de Bank van 6 oktober 2016 aan de adviseur waarin voor zover relevant is geschreven *“Ik heb concreet bericht terug. Ze willen proberen om de offerte alsnog in te laten gaan. Heb jij nog een kopie van de getekende offerte in je mail toevallig?”*
- 3.6 Daarnaast zijn Consumenten van mening dat de boeterente zoals vermeld in de in november 2016 opgestelde brief van de Bank, onjuist is. Allereerst dient de door de Bank eerder toegezegde korting van ongeveer € 10.000 op het berekende boetebedrag in mindering te worden gebracht.

Een toezegging die wordt gebaseerd op het met de adviseur gewisselde e-mailbericht op 8 mei 2015 (zie hiervoor 2.18). Verder is de berekening onjuist omdat de Bank ten onrechte de boetevrije ruimte van 10% niet heeft meegenomen. En voorts is de berekening onjuist omdat de Bank de gegeven huisbankkorting heeft verrekend.

- 3.7 Consumenten zijn, tot slot, van mening dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten. Ten eerste omdat zij niet al het mogelijke heeft gedaan om uit de impasse rond de wijziging van de geldlening te komen. De brief waarin de Bank de klacht heeft afgewezen (zie hiervoor onder 2.26) is daar een voorbeeld van. Ook het feit dat de Bank hun adviseur niet toestond de gesprekken bij te wonen, toont dit aan. En verder is dit te baseren op het tijdsverloop vanaf 2015 tot op heden en de aanhoudende weigering van de Bank deze kwestie op te lossen dan wel af te ronden, aldus Consumenten. Bovendien is de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten, omdat de Bank niet tot uitvoering van de wijzigingen van de verpande verzekeringen is overgegaan.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Bank heeft door middel van de in 2015 toegestuurde omzettingsofferte van de geldlening Consumenten een voorwaardelijk aanbod gedaan.
- 4.2 Eén van die voorwaarden zag op het op het binnen de acceptatietermijn retourneren van de door Consumenten ondertekende offerte. De vraag of hieraan is voldaan staat tussen partijen ter discussie.
- 4.3 Wat de in januari 2015 door Consumenten ontvangen offerte betreft overweegt de Commissie als volgt. De Bank heeft de stelling van Consumenten de offerte tijdig geretourneerd te hebben, gemotiveerd betwist. In een dergelijke situatie is het op grond van de algemene regels van het bewijsrecht aan Consumenten om bewijs van hun stelling te leveren. In dat kader hebben Consumenten de onder 2.12 geciteerde e-mail aangedragen. Uit dit e-mailbericht zou, aldus Consumenten, volgen dat de in januari 2015 ontvangen offerte tijdig is ontvangen maar zoek is geraakt. Dit leest de Commissie er niet in. Uit dit e-mailbericht volgt slechts dat die offerte nooit is ontvangen en dat deze andermaal wordt toegestuurd. Ook met de in dit verband aangedragen brief (zie hiervoor onder 2.26) is het tijdig retourneren van de offerte niet bewezen. In die brief is namelijk over de ontvangst van de in april 2015 toegestuurde offerte geschreven. De Commissie stelt aan de hand van het voorgaande vast dat Consumenten er niet in zijn geslaagd hun stelling dat de in januari 2015 ontvangen offerte binnen de daarin gestelde termijn is geretourneerd, te bewijzen. Dit heeft tot gevolg dat op basis van de in januari 2015 door Consumenten ontvangen offerte geen overeenkomst tot stand is gekomen en deze offerte niet als grondslag voor de toewijzing van de vorderingen kan dienen.

- 4.4 Los van het vorenstaande heeft te gelden dat Consumenten de voorwaarde de boeterente uiterlijk vijf werkdagen vóór 1 februari 2015 te betalen niet zijn nagekomen, met als gevolg dat ook hierom geen overeenkomst tot stand is gekomen.
- 4.5 Wat de vraag of de in april 2015 ontvangen offerte tijdig is geretourneerd betreft, wordt het volgende overwogen. De Commissie acht het antwoord op deze vraag voor de beoordeling van de vordering tot nakoming van de in april 2015 toegezonden offerte, van ondergeschikt belang. Uit hetgeen hiervoor onder 2.14 is overwogen volgt namelijk dat Consumenten een onderdeel van het aanbod van de Bank niet hebben geaccepteerd. Consumenten hebben voor de betaling van de verschuldigde boeterente een met de handgeschreven tegenvoorstel gedaan. Gesteld noch anderszins is gebleken dat de Bank dit tegenvoorstel heeft geaccepteerd. Dit leidt ertoe dat op basis van de in april 2015 toegestuurde offerte geen overeenkomst tot stand is gekomen. De daarop gebaseerde vorderingen kunnen dan ook niet worden toegewezen.
- 4.6 Partijen hebben vervolgens overleg gevoerd of en zo ja onder welke voorwaarden tot wijziging van de geldlening kon worden gekomen. Dit is af te leiden uit de gewisselde e-mailcorrespondentie tussen de Bank en de adviseur zoals hiervoor onder 2.16 tot en met 2.18 is weergegeven. Dit overleg heeft echter niet in een overeenkomst geresulteerd. Partijen hebben geen overeenstemming bereikt over de betaling van de boeterente. In plaats van de betaling van de boeterente op 1 juni 2015 hebben Consumenten voorgesteld de boete in termijnen te betalen, zie hiervoor de onder 2.19 geciteerde e-mail. Gesteld noch anderszins is gebleken dat de Bank dit voorstel heeft geaccepteerd. Ter zitting heeft de Bank laten weten dat een dergelijk voorstel nooit bespreekbaar is. Consumenten hebben hierop ter zitting medegedeeld dat betaling van de boeterente ineens waarschijnlijk voor hen niet mogelijk zou zijn geweest.
- 4.7 Onder verwijzing naar een e-mailbericht van de Bank van 6 oktober 2016 (zie hiervoor onder 3.5) hebben Consumenten gesteld dat de Bank heeft toegezegd de oude offerte in te laten gaan op grond waarvan hun vorderingen dienen te worden toegewezen. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.8 Anders dan Consumenten veronderstellen is van een toezegging geen sprake. In de hiervoor genoemde e-mail is immers geschreven dat geprobeerd zal worden de offerte alsnog in te laten gaan. De Commissie is dan ook oordeel dat de vorderingen niet op basis van deze grondslag voor toewijzing in aanmerking komen.
- 4.9 In meer algemene zin hebben Consumenten zich beklaagd over de wijze waarop de Bank haar dienstverlening heeft ingevuld. Naar de Commissie begrijpt zijn Consumenten van mening dat de Bank hierin toerekenbaar tekort is geschoten. Voor zover Consumenten hun vorderingen op deze grond baseren, oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.10 Over het verwijt van Consumenten dat de Bank de adviseur niet toestond gesprekken bij te wonen, wordt het volgende overwogen. Over de relatie tussen de adviseur en de Bank heeft adviseur zelf per e-mail van 6 september 2016, voor zover relevant, geschreven “Kort en goed, ik kan niks met ABN gegeven het ontbreken van een aanstelling (...)”.

Wat hier ook van zij, de Commissie mist de reglementaire bevoegdheid om over klachten te oordelen die verband houden met de relatie tussen adviseur en Bank.

- 4.11 Aan de hand van de gewisselde stukken in deze procedure is voor de Commissie niet komen vast te staan dat het verwijt over de vertraging in de dienstverlening door de Bank doel treft. Zo is het verstrijken van de termijnen na de in januari 2015 verstuurde offerte niet aan de Bank te wijten. Het zijn Consumenten geweest die niet voldaan hebben aan de daarin gestelde voorwaarde(n) en het zijn Consumenten, respectievelijk hun adviseur, geweest die kennelijk de voortgang van het acceptatieproces door de Bank niet hebben bewaakt.
- 4.12 Wat de in april 2015 verstuurde offerte betreft is niet gebleken waarom Consumenten de betaling van de boeterente voor 1 juni 2015 niet hebben bewaakt en/of waarom betaling ineens is voorgesteld terwijl zij, zoals ter zitting is gebleken, daar zeer waarschijnlijk niet aan konden voldoen. Ook is niet uit het dossier gebleken dat het vervolgens ontstane tijdsverloop de Bank is aan te rekenen. Consumenten wisten immers dan wel konden weten dat geen nieuw rentecontract voor het aflossingsvrije leningdeel tot stand was gekomen.
- 4.13 In 2016 hebben partijen wederom met elkaar over mogelijke wijzigingen van de geldlening overlegd. Ook toen is hierover geen overeenstemming bereikt. Dat Consumenten het door de Bank in haar brief van 10 november 2016 (zie hiervoor onder 2.22) gedane aanbod niet hebben geaccepteerd is niet de Bank te verwijten.
- 4.14 Consumenten hebben zich nog beklagd over de hoogte van de berekende boeterente. De Commissie overweegt als volgt. Anders dan Consumenten hebben betoogd volgt uit de als productie 13 door Consumenten overgelegde stukken dat de Bank de jaarlijkse vrijstelling op de leensom wel in mindering heeft gebracht en over het restant de boete heeft berekend. De Bank heeft bij verweer Consumenten verzocht hun stelling dat uit de berekening volgt dat de Bank de destijds gegeven rentekorting wil verrekenen, toe te lichten. De Commissie stelt vast dat Consumenten hieraan geen gevolg hebben gegeven. Op grond van het voorgaande is niet komen vast te staan dat de boeterente onjuist is berekend. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond geacht.
- 4.15 Wat de gevorderde uitvoering van de te wijzigen verpande verzekeringen betreft, wordt het volgende overwogen. Deze stelling hebben Consumenten niet nader onderbouwd. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd weersproken. De Bank heeft bij de bij het verweer overgelegde e-mail van de (medewerker van de) Bank aangevoerd dat voor de gewenste omzetting naar 100% sparen alsmede de overlijdensrisicoverzekering een offerte is gemaakt. Gegeven deze feiten en omstandigheden is het aan Consumenten om bewijs van hun stelling aan te leveren. De Commissie stelt vast dat Consumenten hierin niet, door slechts hun stelling te herhalen, zijn geslaagd. Dit onderdeel van de vordering komt dan ook niet voor toewijzing in aanmerking.
- 4.16 Gelet op het voorgaande dient de vordering tot compensatie te worden afgewezen. De vordering tot aflossing van de zakelijke servicelening wordt ook afgewezen om diverse redenen zoals het ontbreken van enige onderbouwing maar bovenal omdat de Commissie niet bevoegd is daarover te oordelen.

4.17 Gelet op het voorgaande dient de conclusie te luiden dat niet is gebleken dat de klachten van Consumenten gegrond zijn reden waarom de daarop gebaseerde vorderingen niet kunnen worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.