

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-135
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Buiter, leden, en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 23 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Belegging in profielfonds. In vervolg op een gesprek met de belegger worden de besproken beleggingen niet gekocht. Naar het oordeel van de Commissie is de bank tekortgeschoten; de belegger is onvoldoende voorgelicht over de aard van de dienstverlening en bovendien heeft de bank, na ontvangst van de ingevulde vragenlijst, geen contact opgenomen met de belegger om te bespreken dat de uitkomst van de vragenlijst afweek van wat eerder was besproken. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de bank van 18 januari 2017,
- de brief van Consument van 6 februari 2017,
- de e-mail van de bank van 27 juni 2017,
- de e-mail van de bank van 28 juni 2017 en
- de e-mail van Consument van 28 juni 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2014 bij de bank een depositorekening geopend en daarnaar een bedrag van € 200.000 overgemaakt.
- 2.2 Eind december 2015 heeft Consument een telefoongesprek met de bank gevoerd. Afsproken is het deposito vrij te laten vallen, omdat Consument overwoog met het bedrag afkomstig van dit deposito te gaan beleggen.

2.3 Op 9 februari 2016 heeft Consument gesproken met een medewerker van de bank. Gesproken is over beleggen in het ABN AMRO Profiefonds 3 (hierna: Profiefonds 3); daarbij is aan de orde gekomen dat het op dat moment nog niet mogelijk was die belegging aan te kopen, omdat eerst nog een beleggingsrekening voor Consument moest worden geopend.

2.4 In haar brief van 12 februari 2016 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) Hartelijk dank voor uw keuze om bij ABN AMRO te beleggen

Wij sturen u bij deze brief informatie over uw beleggingsrekening. Voor sommige informatie vragen wij u om deze te ondertekenen en aan ons terug te sturen. U leest hier meer over in deze brief. (...) Samen met deze brief sturen wij u de hieronder genoemde informatie. Wij vragen u deze informatie goed te lezen. (...)

1. Overeenkomst Beleggen ABN AMRO in tweevoud;

Voordat u kunt beleggen bij ABN AMRO moet u deze overeenkomst ondertekenen. In de overeenkomst wordt gesproken over de "Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.". U heeft deze voorwaarden ontvangen toen u uw eerste rekening bij ABN AMRO opende. Heeft u deze niet meer? Lees de voorwaarden dan op abnamro.nl/voorwaarden, of vraag ze aan via 0900-9219. U kunt ook langsgaan bij één van onze kantoren.

2. Kenmerken van uw beleggingsrekening;

Hierin vindt u onder andere informatie over hoe wij uw orders en mogelijke uitkeringen voor u afrekenen. Onderaan (...) leest u ook wat de bijzonderheden zijn van de beleggingsvorm die u heeft gekozen.

3. Brochure Informatie Beleggen ABN AMRO;

Hierin staan de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO en de Samenvatting van het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten.

4. Vragenlijst beleggersprofiel;

Met deze vragenlijst bepaalt u uw beleggersprofiel. De Vragenlijst Beleggersprofiel bestaat uit twee delen.

- Deel A van deze vragenlijst gaat over uw doelen waarvoor u wilt beleggen, hoeveel risico u hierbij kunt en wilt lopen en wat uw financiële situatie op dit moment is. De vragen uit deel A bepalen uw risicoprofiel.

- Deel B gaat over uw kennis van en ervaring met beleggen en beleggingsproducten.

Bij welke groep beleggers bent u ingedeeld?

Wij hebben u ingedeeld bij de groep niet-professionele beleggers. U krijgt dan de hoogste mate van bescherming. Wij zullen rekening houden met uw kennis en ervaring. U leest meer over de groepen beleggers in artikel 2.1. (...) van de Algemene Voorwaarden Beleggen. (...)

1. Wij vragen u de Vragenlijst Beleggersprofiel goed te lezen en het antwoordformulier in te vullen. (...)

2. Heeft u alle documenten gelezen en bent u akkoord met de inhoud? Zet dan uw handtekening op de volgende documenten en stuur ze terug in de antwoordenvelop:

- Eén exemplaar van de Overeenkomst Beleggen ABN AMRO;

- Het antwoordformulier Beleggersprofiel;

(...)

Wat zijn de bijzonderheden van uw beleggingsvorm?

U heeft gekozen voor de beleggingsvorm Profiefonds Beleggen. (...)

Met de beleggingsvorm Profiefonds Beleggen profiteert u van professioneel beleggingsadvies van onze internationale beleggingsexperts. U belegt in één van de zes ABN AMRO Profiefondsen dat past bij het risicoprofiel dat u heeft gekozen.

Onze beleggingsexperts beleggen voor u binnen het Profiefonds in verschillende andere beleggingsfondsen. Verdeeld over de vermogenscategorieën aandelen, obligaties, onroerend goed en liquiditeiten, afhankelijk van het risicoprofiel dat u heeft gekozen. Onze beleggingsexperts zorgen ervoor dat u met uw Profiefonds altijd belegt volgens uw risicoprofiel. U neemt dus nooit meer risico dan u wilt.

- U kunt uw kooporders en verkooporders voor het Profiefonds opgeven via Internet Bankieren of telefonisch via een van onze medewerkers van de Beursorderdesk (...).
- U kunt ook een order voor een periodieke belegging opgeven. U geeft dan een kooporder voor een vast bedrag op die wij automatisch voor u herhalen. Bijvoorbeeld per maand, kwartaal, halfjaar of jaar.
- U krijgt elk kwartaal een rapportage van uw Profiefonds via Internet Bankieren.

(...)

Wanneer kunt u beginnen met beleggen?

Twee werkdagen nadat wij de ondertekende documenten van u hebben ontvangen, kunt u beginnen met beleggen. (...)"

- 2.5 In vervolg op de in 2.4 genoemde brief heeft Consument op 14 februari 2016 de vragenlijst voor het vaststellen van een beleggersprofiel ingevuld. In de ingevulde vragenlijst staat:

"(...)

Bepaal uw Risicioprofiel aan de hand van uw puntentotaal

Puntenrange	Risicoprofiel
> 140I	Sparen/Hedgen
130I-1400I	
120I-1300II	
1000-1200III	
40I-999	Sparen/Hedgen
30I-400	I
20I-300	II [omcirkeld]
10I-200	III
0-100	IV

Maak uw keuze (svp aankruisen):

[niet aangekruist:] Ik wens conform dit Risicoprofiel geadviseerd te worden (...)

[aangekruist:] Ik wens af te wijken van het Risicoprofiel dat op mijn situatie van toepassing is. Ik wens geadviseerd te worden conform Risicoprofiel I (...)

Bent u afgeweken van het door ABN AMRO geadviseerde Risicoprofiel?

Wanneer u hebt aangegeven af te willen wijken van het Risicoprofiel dat op basis van de vragenlijst (deel A) het beste bij u past, dan zullen wij uitgaan van het door u zelf gekozen Risicoprofiel. Houdt u er rekening mee dat deze afwijking risico's met zich mee kan brengen die niet passen bij uw persoonlijke situatie. (...)"

Verder heeft Consument in vervolg op de brief van 12 februari 2016 de Overeenkomst Beleggen ABN AMRO ondertekend. De kenmerken van de beleggingsrekening worden daarin als volgt omschreven:

"Kenmerken

Rekeningnummer beleggingsrekening: (...)

Beleggingsvorm: Profiefonds Beleggen

Standaard afspraken

Wij rekenen standaard voor u af in euro voor:

- Kooporders, verkooporders, lossingen en kosten (...)

- Coupons en dividenden (...)

U ontvangt uw dividenduitkeringen op de volgende manier:

- Keuzedividend:	Aandelen
- Afhandelen stockdividend:	Automatisch afronden
- Uitkering beleggingsfondsen herbeleggen:	Ja
Toetst de bank of uw beleggingsportefeuille past bij uw risicoprofiel?	Ja”

2.6 Bij brief van 15 februari 2016 heeft de bank Consument bericht dat voor hem een flexibel deposito was geopend.

2.7 Op 22 augustus 2016 heeft Consument aan de bank gemaild:

“(...) Uit grote onvrede hebben we onze bankaccounts bij uw bank opgeheven.

Echter wij hebben door nalatigheid van uw bank een verlies geleden, van € 12.256,60

Eind januari, begin februari hebben wij een gesprek gehad met [naam medewerker bank] over het openen van een beleggingsrekening en beleggen. (...)

Wij hadden gekozen voor het laten beleggen door professionals van uw bank, omdat wij weinig verstand van beleggen hebben en wij er zo geen omkijken naar hadden.

We hadden gekozen voor een defensieve portefeuille.

Uitgebreid hebben we het hierover gehad (...).

Ons vermogen zou tijdelijk op een deposito gestort worden totdat deskundigen het het juiste moment achtten om "in te stappen".

Nu blijkt echter dat deze laatste stap nooit is gedaan.

Meerdere keren hebben we gevraagd [naam echtgenote Consument] bevoegd te maken voor alle financiële handelingen.

Dit is niet voor elkaar gekomen.

Bij telefonisch overleg werd ons steeds gezegd dat [naam echtgenote Consument] wel bevoegd was.

Uiteindelijk meer dan 3 kwartier met [plaatsnaam] aan de telefoon gehangen, men begreep niet wat er aan de hand was. We zouden doorverbonden worden met een andere afdeling, ICT, die hierover gaat.

Op gegeven moment werd de verbinding verbroken. Wij verwachtten dat de bank wel zou terug bellen. Als wij zelf weer zouden bellen konden we het hele verhaal weer vertellen aan degene die dan net de telefoon oppakt, en we hadden weinig zin weer 3 kwartier aan de telefoon te hangen, maar dit gebeurde niet. Ervan uitgegaan dat men nu wel begrepen had wat ons probleem was hebben wij het hierbij gelaten.

Bevoegd is [naam echtgenote Consument] nooit geworden.

Digitale nieuwsbrieven hebben we ook nooit kunnen lezen.

De Beurs stond eind januari/begin februari erg laag, ook dit hadden we besproken.

De waarde van ons pakket bij [naam andere bank], eveneens een defensieve portefeuille, is van eind januari tot begin augustus met ruim 6% gestegen.

Ons vermogen was per 31 december 2015: € 204.276,65

Wanneer zoals afgesproken was ons vermogen was belegd was het vermogen begin augustus met € 12.256,60 gestegen. Afgezien van de dividend uitkering en van de kosten die de bank in rekening brengt.

Wij verwachten van uw bank dat zij ons voor dit verlies compenseren. (...)"

2.8 Op 29 augustus 2016 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) Uit uw toelichting maken wij op dat uw klacht zich in hoofdzaak richt op een tweetal zaken:

- de toegang tot de rekening (...) voor [naam echtgenote Consument]

- omzetting van het deposito in een belegging (...)

Uw ervaring met onze telefonische support, om toegang te krijgen tot de rekeningen voor [naam echtgenote Consument], is niet zoals wij graag zien. Wat het technische probleem ook geweest is, de afhandeling zoals u hem omschrijft is niet correct. (...)

In 2014 hebben wij voor u een depositorekening geopend (...). U heeft hierop een bedrag van € 200.000,- gestort. Het deposito is om de 6 maanden in overleg met u verlengd. Eind december 2015 is er in telefonisch overleg met u afgesproken het deposito niet te verlengen en vrij te laten vallen omdat u nadacht over het beleggen van het kapitaal. De afspraak werd gemaakt in het nieuwe jaar met elkaar daarover in gesprek te gaan.

Op 9 februari heeft u een gesprek gehad met [naam medewerker bank] (...). In het gesprek is onder andere gesproken over uw risicohouding, risicobereidheid en uw kennis en ervaring van beleggen. U gaf aan niet de intentie te hebben om zelfstandig te beleggen en dat u niet actief met de belegging wenst te zijn. Tevens is besproken (...) wat de bestemming van het kapitaal is. De conclusie werd getrokken dat een belegging in het ABN AMRO Profiefonds 3 het best passend is. (...) Er diende nog een beleggingsrekening geopend te worden. Daarnaast is gesproken over het beursklimaat op dat moment. U vond de beurs onrustig en wilde nog niet direct een belegging inzetten. De stukken voor het openen van een beleggingsdepot zijn naar u toe gestuurd. U ging op vakantie en zou begin maart weer terug zijn en in die tijd nog nadenken over het al dan niet aankopen van een Profiefonds. Het is nadien niet tot een overleg gekomen noch is er door u een aankooporder gegeven. Wel is het kapitaal vanaf 9 februari rentedragend gemaakt door het op een zakelijk flexibel deposito te plaatsen. Wij zijn van mening dat u ABN AMRO een niet proactieve houding kunt verwijten maar niet het mislopen van het fictieve rendement. (...)

2.9 Op 2 september 2016 heeft Consument aan de bank gemaild:

“(…) Helaas is de inhoud van deze brief voor een deel bezijden de waarheid.

Op 9 februari hebben we de mogelijkheid besproken om te gaan beleggen.

Inderdaad hebben we toen duidelijk gemaakt dat wij (...) weinig kennis van zaken hebben en daarom gebruik wilden maken van de kennis van de medewerkers van de afdeling VermogensAdvies & beleggen.

We merkten op dat op dat moment de beurs laag stond en vroegen ons af wanneer het het juiste moment was om in te stappen. We hebben de opmerking gemaakt dat het wellicht juist het moment was om in te stappen.

In overleg was afgesproken het moment van instappen aan de deskundigen over te laten.

(...) Dat wij na onze vakantie zouden reageren is onjuist.

Duidelijk was afgesproken dat de experts van uw bank in zouden stappen op een moment dat zij juist achtten!

Wij verwijten uw bank dus wel degelijk het mislopen van rendement.

Daarnaast zijn nooit de bevoegdheden voor het inzien ect. van de bankaccounts goed geregeld, ondanks herhaald verzoek. (...)

2.10 Op 10 oktober 2016 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) U bent van mening dat u (...) overeengekomen bent dat de bank uw vermogen zou gaan beleggen. Uw vermogen zou tijdelijk op een deposito gestort worden totdat de bank zou besluiten om in te stappen. De participaties in Profiefonds 3 zijn echter nooit aangekocht. Hierdoor bent u een rendement misgelopen van EUR 12.256,60.

Wat is het standpunt van de bank?

Op 9 februari 2016 heeft u een gesprek gehad met [naam medewerker bank] over uw wens om te gaan beleggen. (...) Op 14 februari 2016 heeft u de overeenkomst beleggen getekend en heeft het beleggersprofiel ingevuld. Op basis van het door ingevulde beleggingsprofiel was een defensief risicoprofiel passend. U heeft echter aangegeven te kiezen voor profiel 1, zeer defensief. Het beleggen van de gelden in Profiefonds 3 was derhalve in strijd met uw beleggingsprofiel.

(...) het [is] zeer spijtig dat de bank uw gelden niet heeft belegd in Profiefonds 3 participaties. Had de bank dat wel gedaan dan had u een aanzienlijk rendement behaald (...). De bank mocht uw gelden echter niet voor u beleggen. Niet alleen sloten deze beleggingen niet aan bij uw beleggingsprofiel, het concept “Profiefondsbeleggen” kenmerkt zich als een adviesrelatie. Dat wil zeggen dat u de bank om advies kunt vragen maar u dient zelf te beslissen. (...) U had de bank opdracht moeten geven om uw gelden te beleggen in Profiefonds 3. (...) Overigens zou de bank, indien u een (...) machtiging, afgegeven zou hebben, uw gelden niet belegd mogen hebben in Profiefonds 3 omdat dit profiefonds niet aansluit bij het door u op 14 februari 2016 ingevulde risicoprofiel. (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade, begroot op € 12.257 en te vermeerderen met wettelijke rente over dit bedrag. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten door, tijdens het gesprek op 9 februari 2016 en in de daarop volgende correspondentie, onvoldoende duidelijk te maken wanneer en op wiens initiatief (dat van Consument of de bank) de aankoop van de beoogde beleggingen zou plaatsvinden, met als gevolg dat de beleggingen niet zijn aangekocht. Consument stelt dat hij als gevolg daarvan winst is misgelopen.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Is de bank tekortgeschoten?

- 4.1 Kern van de klacht is dat de bank, tijdens het gesprek op 9 februari 2016 en in de periode daarna, onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt dat tussen partijen een adviesrelatie bestond en dat het dus Consument zelf was die een opdracht moest geven tot aankoop van de beoogde beleggingen, met als gevolg dat in het geheel geen beleggingen zijn gekocht, terwijl Consument destijds ervan uitging dat de bank een geschikt moment voor de aankoop afwachtte.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Uit de stukken en de verklaring van Consument ter zitting blijkt dat Consument uit het gesprek van 9 februari 2016 heeft afgeleid dat de bank het geschikte moment van aankoop zou afwachten en, wanneer het moment daar was, de beoogde belegging zou aankopen. De bank heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij tijdens het gesprek van 9 februari 2016 voldoende duidelijk heeft gemaakt dat Consument, omdat tussen hem en de bank een adviesrelatie bestond, zelf opdracht moest geven tot aankoop van de beleggingen.

Hieruit volgt dat Consument ontoereikend is voorgelicht over de aard van de beleggingsdienstverlening en het tijdstip en de wijze waarop beleggingsbeslissingen zouden worden genomen.

- 4.3 Van belang is verder dat tijdens het gesprek op 9 februari 2016 is gesproken over beleggen in Profiefonds 3, terwijl Consument enkele dagen daarna, op 14 februari 2016, in de vragenlijst heeft ingevuld dat hij wilde worden geadviseerd conform Risicoprofiel I. Het is echter niet gebleken dat de bank, na ontvangst van de ingevulde vragenlijst, contact heeft opgenomen met Consument om met hem te bespreken dat de uitkomst van deze vragenlijst (beleggen in Profiefonds I) wezenlijk defensiever was dan het Profiefonds 3, de belegging die tijdens het gesprek op 9 februari 2016 aan de orde was geweest. De bank heeft daarmee niet in toereikende mate voldaan aan haar verplichting, voortvloeiend uit artikel 4:23 van de Wet op het financieel toezicht, tot het inwinnen van informatie over de beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid van Consument.
- 4.4 De conclusie is dat de bank, door Consument onvoldoende voor te lichten zoals weergegeven in 4.2 en ontoereikend inlichtingen in te winnen zoals weergegeven in 4.3, toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument.

Omvang van de schade

- 4.5 Beoordeeld moet worden of het tekortschieten van de bank tot schade heeft geleid. Dit wordt beoordeeld door een vergelijking tussen (a) het daadwerkelijke beleggingsresultaat (dat afgerond € 0 bedraagt, want er zijn geen beleggingen gekocht en afgaande op de stukken heeft Consument in de relevante periode slechts een gering bedrag aan rente ontvangen op het flexibel deposito) en (b) het (fictieve) beleggingsresultaat dat zou zijn behaald als Consument naar behoren door de bank zou zijn geadviseerd.
- 4.6 Het fictieve beleggingsresultaat wordt bepaald op basis van de beleggingen die zouden zijn gekocht als Consument volledig en juist zou zijn geadviseerd. Hierbij is relevant dat Consument in de vragenlijst heeft ingevuld dat hij volgens een defensief profiel (Risicoprofiel I) wenste te worden geadviseerd. De stukken geven geen aanwijzingen dat de bank, als zij de uitkomst van de vragenlijst met Consument zou hebben besproken, een andere belegging dan Profiefonds I had behoren te adviseren. Bij de schadebegroting wordt daarom ervan uitgegaan dat Consument, indien deugdelijk geadviseerd, in Profiefonds I zou hebben belegd.
- 4.7 Van belang is verder over welke periode het fictieve beleggingsresultaat wordt berekend. Deze periode loopt vanaf begin maart 2016; het adviesgesprek is weliswaar op 9 februari 2016 gehouden, maar ook in geval van deugdelijke advisering had het enkele weken kunnen duren voordat de beoogde beleggingen waren gekocht. Eindpunt van deze periode is het moment waarop Consument had behoren te constateren dat de beoogde beleggingen niet waren aangekocht.

Naar het oordeel van de Commissie is het begrijpelijk dat Consument enige tijd heeft laten verstrijken voordat hij tot actie overging, maar van hem had wel mogen worden verwacht dat hij begin mei 2016 – ongeveer drie maanden na het gesprek van 9 februari 2016 – bij de bank had nagevraagd of de beleggingen waren aangekocht; de Commissie acht van belang dat in het overgelegde rekeningafschrift van 29 april 2016 werd vermeld dat het te beleggen bedrag van € 204.275 nog steeds op het flexibel deposito stond en ook overigens had Consument destijds nog geen bericht gekregen – bijvoorbeeld een aankoopnota – waaruit bleek dat de beleggingen waren aangekocht. Dit wordt niet anders door de stelling dat Consument zijn rekeningafschriften niet kon inzien via internetbankieren en dat hij de bank meermalen heeft verzocht zijn echtgenote bevoegd te maken ten aanzien van zijn rekening. Immers, zelfs als vast zou komen te staan dat Consument niet wist hoe hij via internetbankieren zijn rekeningafschriften kon bekijken, dan nog geldt dat hij dit reeds bij het openen van de rekening had behoren na te gaan.

- 4.8 Hiervoor is vastgesteld dat het daadwerkelijke beleggingsresultaat € 0 bedraagt en het (fictieve) resultaat in geval van deugdelijke advisering gelijk is aan het resultaat van een belegging in Profiefonds I in de periode van begin maart tot begin mei 2016. De bank heeft na de zitting een overzicht ingediend met de opbrengsten van Profiefondsen I, 2 en 3 over een aantal periodes in 2016. Uit dit overzicht blijkt dat op het bedrag van € 204.275, als dit in de periode van begin maart 2016 tot begin mei 2016 zou zijn belegd in Profiefonds I, een rendement van € 1.316,67 zou zijn behaald. De schade wordt daarom begroot op een bedrag van afgerond € 1.300.
- 4.9 Gezien het voorgaande zal een schadevergoeding van € 1.300 worden toegewezen. Ook toewijsbaar is de vordering tot vergoeding van wettelijke rente vanaf 1 augustus 2016; immers, reeds voor die datum is de bank toerekenbaar tekortgeschoten en door Consument aangesproken tot vergoeding van de schade. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verzonden, een bedrag van € 1.300 aan Consument vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 augustus 2016 tot aan de dag van algehele voldoening; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde 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.