Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-806
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, J.C. Buiter en drs. L.B. Lauwaars RA, leden, en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 30 november 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Opties. Standaardprocedure bij assignment. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank in strijd met wettelijke verplichtingen of de overeenkomst heeft gehandeld. De klacht over het verstrekken van onjuiste informatie in reactie op de klacht slaagt evenmin, onder meer omdat opzet niet is gebleken.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier,
- de brief van de bank van 18 januari 2017,
- de e-mail van Consument van 4 februari 2017 en
- de brief van de bank van 23 februari 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en 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 heeft twee effectenrekeningen bij de bank. Daarop belegt hij op basis van execution only. In juli 2013 heeft hij een openingsformulier en een Basisovereenkomst Binck ondertekend.

2.2 Van toepassing op de overeenkomst tussen partijen is de Handleiding Derivaten. Daarin staat:

> "(…) 9.3 Assignment
> Bij een shortpositie (…) bestaat de mogelijkheid dat u wordt aangewezen om aan uw plicht (tot verkoop van de onderliggende waarde bij calls en tot koop van de onderliggende waarde bij puts) te voldoen. Men noemt dat een 'assignment' (…). Binck ontvangt iedere dag (…) van de Beurs bericht voor hoeveel contracten zij (…) is aangewezen. De bijbehorende uitoefenopdrachten zijn voor die contracten een handelsdag eerder door de houder van de optie opgegeven.

Binck wijst hierna volgens een door de Beurs goedgekeurd systeem klanten aan, die aan hun verplichting zullen moeten voldoen. Bij Binck gebeurt dit 'at random'. (…) Elk openstaand geschreven contract heeft evenveel kans om aangewezen te worden.
Als een assignment plaatsvindt op uw positie, ontvangt u van Binck een e-mail of een bericht in uw personal mailbox. (…)
Op uw rekeningafschrift ziet u voor welke positie u bent aangewezen en wat u in dit verband heeft geleverd dan wel heeft gekocht. (…)
9.3.1 Assignment op een calloptie
Als u wordt aangewezen op uw geschreven callopties zal Binck een verkooptransactie voor de onderliggende waarde aanmaken.
Let op! Wanneer u door een assignment in callopties short gaat in de onderliggende waarde, zal Binck de stukken bij opening van de beurs bestens voor uw rekening inkopen. Binck zal in dit geval nooit een eventuele long call voor u uitoefenen. (…)
9.3.2 Assignment op een putoptie
Als u wordt aangewezen op uw geschreven putopties zal de onderliggende waarde worden aangekocht tegen de uitoefenprijs. (…)"

2.3 Op 22 april 2016 heeft de bank aan Consument gemaild:

"(…) U heeft (…) uw onvrede kenbaar gemaakt over de huidige procedure wanneer u door een assignment short gaat in de onderliggende waarde. U heeft aangegeven graag een permanente uitzondering op de procedure te willen. (…)
Binck ontvangt iedere dag van haar clearingagent voorbeurs voor hoeveel geschreven optiecontracten zij (…) is aangewezen. (…) Binck wijst vervolgens klanten aan, die aan hun verplichting zullen moeten voldoen. Zodra de assignment is verwerkt op uw rekening ontvangt u hierover automatisch bericht per sms en e-mail. In de regel gebeurd dit tussen 04:00 en 06:30 uur. Wanneer u door een assignment in callopties short gaat in de onderliggende waarde, zal Binck de stukken bij opening van de beurs bestens voor uw rekening inkopen. Binck kan zich (…) voorstellen dat een belegger soms liever zelf actie wil (…) ondernemen om de shortpositie te sluiten. Als uitzondering op haar standaard procedure kan u daarom telefonisch contact op nemen met de Klantenservice & Orderdesk om aan te geven dat u zelf de shortpositie gaat sluiten. (…).
Uitzonderingen zijn bovendien per geval mogelijk indien de klant hier een verzoek om doet. Gezien het vroege tijdstip van de aankondiging van de assignment zou dit u voldoende tijd moeten geven om hier actie op te ondernemen.
Na uw verzoek om een permanente uitzondering hebben wij uit het oogpunt van klantgerichtheid getracht om invulling te geven aan uw wens, maar helaas is gebleken dat de huidige procedure alsmede de systemen van Alex zich niet lenen voor een dergelijk[e] extra uitzondering. (…)"

2.4 In zijn brief van 27 april 2016 heeft Consument aan de bank geschreven:

"(…) Hierbij maak ik bezwaar tegen de assignment procedure (…). Deze procedure is geschreven vanuit het standpunt van de bank, waarbij middels bestens orders het risico voor de bank wordt geëlimineerd, maar geheel voorbij wordt gegaan aan de belangen van de consument. Naar mijn mening voldoet deze procedure niet aan de wettelijke verplichtingen om als bank in het belang van klanten te handelen en kan hierdoor grote schade ontstaan voor klanten. (…)
Binck Bank krijgt volgens eigen opgave rond 4 uur 's nachts een bericht, dat er sprake is van een assignment. Normaliter wordt na 8 uur de klant op de hoogte gebracht middels een email en sms. De (…) standaardprocedure is vervolgens, dat de ontstane shortpositie middels een bestens order op de opening van de beurs wordt gecompenseerd.

De uitvoering van deze order lost het probleem van Binck op, dat er aandelen kunnen worden geleverd aan de koper van de optie. Voor de verkoper van de optie is uitvoering echter een ongecontroleerde actie, doordat de bestens order op de opening kan leiden tot een zeer onvoordelige uitvoering van de transactie. Er wordt immers totaal geen rekening gehouden met de hoeveelheid aangeboden stukken en (…) geen limiet gesteld aan de uitvoering van de order. De klant wordt hiermee gedupeerd.
Vorig jaar heb ik mijn bezwaar tegen deze procedure geuit. Er is toen afgesproken, dat ik gedurende de dag de stukken mag kopen op een wijze en tijdstip, die mij het beste past. Deze gang van zaken heeft als voordeel, dat met limiet orders kan worden gewerkt en uitvoering van de order eventueel over de dag kan worden gespreid. Bovendien kan ik dan net als een professionele partij de gekochte effecten combineren met nieuwe geschreven calls, zodat de economische positie gelijk blijft. (…)
Ondanks de afspraak (…) over de mogelijkheid tot koop gedurende de dag van assignment, handhaaft de bank de procedure om 's ochtends een bestens order te plaatsen voor mijn beleggingsportefeuilles (…). Daar deze orders over het algemeen minder dan een uur voor opening van de beurs worden geplaatst en doorgegeven, moet ik maar net het bericht ontvangen en in de gelegenheid zijn om de order binnen een uur (soms kwartier) te cancellen om een onbehouwen wijze van uitvoering van de transactie door Binck te voorkomen. Zoals eerder aangegeven vind ik dat deze handelswijze van Binck in strijd is met de wettelijke voorschriften om het belang van klanten te beschermen. Binck Bank zet (…) zijn eigen belang voorop en bekommert zich niet over de consequenties voor de beleggingswaarde van de klant.
Op 24 maart 2016 heb ik hier (…) bezwaar over gemaakt (…). Dezelfde dag werd ik gebeld door [naam medewerker bank] met het antwoord, dat hij mijn bezwaar wilde afwijzen. Ik heb toen [naam medewerker bank] gewezen op de verplichting (…) de belangen van klanten te beschermen. De week erop belde [naam medewerker bank] mij opnieuw en zei dat Binck zou proberen om de bestensorder voor mijn portefeuilles te voorkomen. Dit zou echter handwerk vergen en kon daardoor foutgevoelig zijn, mede omdat er soms 'honderden assignments tegelijkertijd moeten worden verwerkt'. Ik ben akkoord gegaan met deze procedure.
In de week van 4 april 2016 werden op 2 dagen assignments op mijn beleggingsportefeuille uitgeoefend. De procedure bleek niet waterdicht, omdat ik in één geval alsnog de bestensorder voor mijn portefeuille na berichtgeving moest verwijderen. Hiervoor had [naam medewerker bank] me echter gewaarschuwd en ik accepteerde dit risico. [naam medewerker bank] belde me echter nadien op, dat de voorgestelde procedure te foutgevoelig was. Daarom had Binck besloten om deze procedure stop te zetten en hij zou alsnog een afwijzing van de klacht (…) schrijven. (…)
In de afwijzing van 22 april 2016 schrijft [naam medewerker bank] het volgende: 'Zodra de assignment is verwerkt op uw rekening ontvangt u hierover automatisch bericht per sms en e-mail. In de regel gebeurd dit tussen 04:00 en 06:30 uur.' Dit is een pertinente foute voorstelling van zaken. Binck stuurt tussen 4 en 6:30 uur geen sms en email berichten naar mij. Zoals hierboven geschreven stuurt Binck (in meer dan 90% van mijn gevallen (…)) later dan 8 uur in de ochtend bericht middels email en sms. De opmerking (…) 'Gezien het vroege tijdstip van de aankondiging van de assignment zou dit u voldoende tijd moeten geven om hier actie op te ondernemen.' vind ik dan ook onbegrijpelijk (…). Weet [naam medewerker bank] echt niet hoe de procedure van assignment in de praktijk werkt? In ons telefonisch contact heb ik duidelijk genoemd, dat een klant over het algemeen pas tussen 8 en 9 uur bericht krijgt en dit een belangrijk punt van mijn bezwaar is. Is er wel naar mij geluisterd tijdens deze gesprekken?
Hierbij maak ik (…) nogmaals bezwaar (…). Op 22 april 2016 heeft Binck Bank officieel laten weten geen actie te willen ondernemen om schade te voorkomen voor klanten. Mogelijke schade door assignment van opties beschouw ik vanaf deze datum als verwijtbaar (…). Daarnaast verzoek ik (…) de procedure voor assignment van opties in te richten volgens wettelijke kaders (…). Naar mijn inschatting is Binck in overtreding betreffende de rechtsbescherming van klanten (…).

Het feit dat [naam medewerker bank] heeft aangegeven, dat er soms honderden assignments tegelijk op de openingskoers van de beurs worden afgehandeld geeft aan, dat hier sprake is van een substantieel probleem met mogelijk flinke impact op de koersvorming bij opening. Het feit dat de operationele systemen van Binck Bank niet in staat zijn om bestens orders te cancellen, kan (…) geen grond zijn om deze situatie te laten voortbestaan. (…)"

2.5 Op 31 mei 2016 heeft de bank aan Consument gemaild:

"(…) dank voor uw brief (…). Samengevat stelt u dat de huidige procedure niet in het belang van de klant zou zijn. (…)
Bij BinckBank heeft u de mogelijkheid om ongedekt opties te schrijven. Wanneer de houder van een calloptie zijn (…) recht uitoefent, wordt u als schrijver aangewezen op uw plicht om de onderliggende waarde te leveren. Wanneer u deze aandelen niet in uw bezit heeft, ontstaat (…) een shortpositie. Conform de relevante handleidingen en voorwaarden zal BinckBank de stukken bij opening van de beurs bestens voor uw rekening inkopen.
Ik kan mij voorstellen dat u graag zelf actie onderneemt door de shortpositie op eigen initiatief gedurende de beursdag te sluiten. BinckBank heeft u daarom een uitzondering aangeboden op de standaard procedure. Indien u de assignment zelf opmerkt, hoeft u enkel voorbeurs telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice & Orderdesk en aan te geven dat u zelf de shortpositie gaat sluiten.
(…) mijn collega's (…) [hebben] getracht een oplossing te vinden voor uw verzoek om op voorhand bovengenoemde uitzondering te ontvangen. Helaas is gebleken dat de systemen en processen van BinckBank zich er niet voor lenen om een gegarandeerde invulling te geven aan uw verzoek. (…)
Uw opmerking over het tijdstip van notificatie (…) heb ik (…) laten onderzoeken. Op uw rekening eindigend op (…) hebben sinds 1 januari 2015 in totaal acht assignments plaatsgevonden. Op één assignment na (…) is het e-mail bericht over de assignment tussen 04:15 en 06:30 uur aan u verzonden. Het SMS bericht is in sommige gevallen wel pas later verzonden. Als uw bevindingen anders blijken, verneem ik dat uiteraard graag zodat ik deze kwestie nader kan laten onderzoeken. Op dit moment kan ik echter niet anders concluderen dan dat u op een uitzondering na tijdig op de hoogte kunt zijn van een ontstane shortpositie. (…)"

2.6 De bank heeft Consument een overzicht gemaild van de aan Consument gezonden berichten over assignments. Daarin staat:

"(…)

Datum	Fonds	Berichttype	Tijdstip
10-feb	RD	Mailbox	8:51
10-feb	RD	SMS	8:51
10-feb	RD	E-Mail KSOD	9:03
21-apr	AFA	Mailbox	4:23
21-apr	AFA	SMS	7:00
21-apr	AFA	E-Mail KSOD	8:08
8-5-2015	MT	Mailbox	4:24
8-5-2015	MT	SMS	7:00
8-5-2015	MT	E-Mail KSOD	8:28
9-5-2015	PHI	Mailbox	4:27
9-5-2015	PHI	SMS	12:00
20-5-2015	AFA	Mailbox	5:06
20-5-2015	AFA	SMS	7:01

20-5-2015	AFA	E-Mail KSOD	8:16
16-1-2016	FLW	Mailbox	4:19
16-1-2016	FLW	SMS	12:00
20-2-2016	FLW	Mailbox	6:26
20-2-2016	FLW	SMS	12:01
24-3-2016	AKZ	Mailbox	4:48
24-3-2016	AKZ	SMS	7:00
24-3-2016	AKZ	E-Mail KSOD	8:09
19-mei	AFA	Mailbox	4:14
19-mei	AFA	SMS	7:00"

2.7 Op 2 juni 2016 heeft Consument aan de bank gemaild:

"(…) Het verbaast mij ten zeerste, dat u de berichtenbox, die gekoppeld is aan het inloggen op de Binck website, introduceert als derde communicatiewijze. Tot dusver hebben we slechts over twee wijzes van communicatie gesproken: sms en email. We hebben niet over de berichtenbox gesproken of geschreven, die u nu plotseling naar voren brengt. Het geeft de indruk, dat u door middel van deze berichtenbox de beweringen, die eerder onterecht door Binck Bank zijn gedaan, alsnog wilt rechtbreien.
Als we ons beperken tot sms berichten en emails (…) moet ik op grond van uw eigen aangeleverde lijst concluderen, dat er dit jaar geen enkele sms en geen enkele email verzending in de door Binck geclaimde periode van 4 tot 6:30 uur heeft plaatsgevonden. Hiermee is zowel uw email van 22 april 2016 als de email van [naam medewerker bank] op 31 mei 2016 feitelijk onjuist. Ook vraag ik me af, wat voor onderzoek [naam medewerker bank] heeft laten uitvoeren (zie email 31 mei 2016), daar zijn bevinding over slechts één te late melding geheel de plank misslaat.
Verder heb ik de vijf sms berichten, die u om 7 uur claimt te hebben verzonden nooit om 7 uur ontvangen. Mijn ervaring is dat de verzending naar mijn email en het sms bericht bijna gelijktijdig zijn. Zo kreeg ik twee weken geleden op 19 mei 2016 een email bericht om 8:53 uur van een assignment. Binnen enkele minuten van dit tijdstip is ook de sms verstuurd. U schetst hier wederom een foute voorstelling van zaken (…). (…)
P.S.: Voor ontvangst van berichten uit de berichtenbox moet actief door mij ingelogd worden op beide accounts en vervolgens de berichtenbox worden geopend. Moet ik hier nu uit opmaken, dat u van mij verwacht, dat ik elke ochtend om 7 uur twee keer inlog op de Binck website en controleer of er een bericht is voor een assignment? (…)"

2.8 Op 27 juli 2016 heeft de bank aan Consument gemaild:

"(…) Allereerst mijn excuses dat u niet eerder een reactie van mij heeft mogen ontvangen; uw e-mail is helaas niet onder mijn aandacht gekomen. (…)
Zoals u aangeeft is in eerdere communicatie gesproken over e-mails en SMS berichten. De (interne) mailbox berichten zijn hierbij geschaard onder de noemer e-mails. Ik begrijp dat dit voor u niet voor de hand ligt; hierin had duidelijker naar u gecommuniceerd moeten worden naar exact welke berichten werd gerefereerd. (…)
De miscommunicatie met betrekking tot de mailboxberichten, noch de exacte tijdstippen van de berichten over de verschillende mediums, doen echter af aan het definitieve standpunt van Binck. Namelijk dat de stukken bij opening van de beurs bestens (…) worden gekocht wanneer er een shortpositie is ontstaan uit een assignment (…).

Binck biedt u de mogelijkheid tot een uitzondering op deze standaard procedure (…) door telefonisch contact op te nemen met de Klantenservice & Orderdesk en aan te geven dat u zelf de shortpositie gaat sluiten. Een tijdige constatering van de ontstane shortpositie is echter uw eigen verantwoordelijkheid; dit kan bij uitstek via de website. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak verklaart:

(a) dat de bank aansprakelijk is voor schade die Consument in de toekomst mogelijk zal lijden als gevolg van haar huidige assignmentprocedure; en

(b) dat de bank jegens Consument is tekortgeschoten door feitelijke onjuistheden op te nemen in de reactie op zijn klacht.

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de bank jegens hem toerekenbaar is tekortgeschoten door het hanteren van een assignmentprocedure die niet aan de wettelijke vereisten voldoet en door feitelijke onjuistheden op te nemen in de reactie op zijn klacht.

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

4. Beoordeling

Aard van de rechtsverhouding tussen partijen

4.1 Tussen partijen heeft een beleggingsrelatie op basis van execution only bestaan. Bij deze vorm van effectendienstverlening neemt de belegger zelfstandig en zonder voorafgaand advies beleggingsbeslissingen en voert de beleggingsonderneming de opdrachten van de belegger uit.

Klachtonderdeel (a): inrichting van de assignmentprocedure

4.2 Consument stelt zich op het standpunt – vgl. zijn brief van 27 april 2016, geciteerd in 2.4 hiervoor – dat de bank jegens hem is tekortgeschoten doordat haar assignmentprocedure niet is ingericht volgens de wettelijke bepalingen ter bescherming van de belangen van consumenten.

4.3 Voor de beoordeling van dit geschilpunt toetst de Commissie aan artikel 4:90 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). Op grond van deze bepaling moet een beleggingsonderneming bij het verlenen van beleggingsdiensten zich op eerlijke, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van haar cliënten en ook bij het verrichten van beleggingsactiviteiten eerlijk, billijk en professioneel handelen en zich onthouden van gedragingen die schadelijk zijn voor de integriteit van de markt.

De door Consument bekritiseerde standaardprocedure houdt in dat, wanneer een shortpositie ontstaat als gevolg van een assignment in geschreven callopties, de als gevolg hiervan ontbrekende stukken bestens worden aangekocht bij opening van de beurs. De bank heeft getracht aan de wensen van Consument tegemoet te komen door hem in afwijking van de standaardprocedure toe te staan zelf stukken te kopen als een dergelijke shortpositie ontstaat; die werkwijze bleek echter niet verenigbaar met de systemen van de bank. Verder is het aanhouden van een shortpositie in het algemeen risicovol omdat negatieve koersresultaten in principe onbegrensd zijn. Voor het opheffen van dit risico is een limietorder, wegens de onzekerheid ten aanzien van de uitvoering, in principe ongeschikt; een bestensorder biedt die zekerheid onder normale marktomstandigheden juist wel. De Commissie is dan ook van oordeel dat de bank, door de wijze waarop zij haar standaardprocedure voor assignment van callopties heeft ingericht en die ten aanzien van Consument toepast, niet in strijd met de eisen van artikel 4:90 Wft heeft gehandeld.

4.4 Volgens Consument is de bank tekortgeschoten door berichten over assignments te sturen die hij vaak pas na 8.00 uur 's ochtends heeft ontvangen en niet tussen 4.00 en 6.30 uur zoals de bank betoogt. In die stelling kan Consument niet worden gevolgd. In de Handleiding Derivaten, die deel uitmaakt van de overeenkomst tussen partijen, staat immers dat, wanneer een assignment plaatsvindt, Consument van de bank een e-mail of bericht in zijn personal mailbox ontvangt. De bank heeft onweersproken gesteld dat de berichtgeving over assignments behoudens onvoorziene omstandigheden voor opening van de beurs beschikbaar is in de personal mailbox van Consument op de website van de bank. Dat berichten via andere kanalen – e-mail en sms – pas later op de dag door Consument zijn ontvangen, levert daarom nog geen tekortschieten van de bank op. Dat geldt des te meer omdat het hier een beleggingsrelatie op basis van execution only betreft waarin de belegger ongedekte callopties schrijft; van een dergelijke belegger mag worden verwacht dat hij de koersvorming frequent en nauwlettend volgt. Daar komt bij dat een mogelijk assignment als gevolg van de koersvorming van de onderliggende waarde en de optievoorwaarden van de geschreven optie voorzienbaar is.

4.5 Gezien het hiervoor overwogene kan dit onderdeel van de klacht niet slagen.

Klachtonderdeel (b): onjuistheden in informatie verstrekt aan Consument

4.6 Consument stelt dat de bank onjuistheden heeft opgenomen in de correspondentie over zijn klacht. Volgens Consument heeft de bank in strijd met de feiten vermeld dat een cliënt tussen 4.00 en 06.30 uur 's ochtends bericht krijgt van een assignment, terwijl die berichten volgens Consument pas na 8.00 uur 's ochtends worden verzonden. Verder wijst Consument erop dat een medewerker van de bank op 27 juli 2016 heeft gemaild dat de e-mail van Consument niet onder zijn aandacht was gekomen (zie 2.8 hiervoor), terwijl dit laatste Consument onaannemelijk voorkomt wegens de escalatie van het meningsverschil en de aantijgingen in zijn e-mail van 2 juni 2016.

4.7 De Commissie overweegt als volgt. Afgaande op de overgelegde e-mails (zie 2.3, 2.5 en 2.8 hiervoor) kan aan Consument worden toegegeven dat de bank in haar correspondentie over zijn klacht niet precies is geweest in haar formuleringen; in haar reactie van 22 april 2016 heeft zij immers verwezen naar berichten die Consument per e-mail en sms heeft ontvangen, terwijl zij in latere e-mails heeft uitgelegd dat zij met e-mails ook doelde op berichten in de personal mailbox op de website van de bank. Verder is de bewoording 'uw e-mail is helaas niet onder mijn aandacht gekomen' in de e-mail van 27 juli 2016 niet optimaal gekozen gegeven de e-mails die daaraan voorafgingen. Dit neemt niet weg dat de bank in de procedure bij de Commissie heeft erkend dat haar communicatie met Consument beter had behoren te zijn en dat zij de ontstane miscommunicatie betreurt. Verder is niet gebleken dat opzettelijk onjuiste informatie aan Consument is verstrekt. Ook dit onderdeel van de klacht kan daarom niet slagen.

Slotoverweging

4.8 Hiervoor is gebleken dat de verschillende onderdelen van de klacht niet slagen. De vordering zal daarom worden 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.