Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-429
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.H. Vink, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 maart 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, waarbij de uitvoering van Rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 15 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument is van mening dat Uitvoerder jegens haar in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten. Consument is met name ontevreden over de uitkomst van een medisch onderzoek dat in het kader van een gerechtelijke procedure in België is uitgevoerd. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de door Uitvoerder ingeschakelde Belgische advocaat en arts fouten hebben gemaakt. De vordering wordt 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 Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 1 maart 2019;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder;
- de brief van Uitvoerder van 8 november 2019;
- de reactie van Consument van 1 maart 2020.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is op 4 juli 2010 als passagier in de door haar buurman, [naam buurman] (verder te noemen 'de Bestuurder'), bestuurde auto met caravan bij een ongeval op de ringweg van Antwerpen betrokken geweest, als gevolg waarvan zij letsel heeft opgelopen.

2.2 De Bestuurder heeft hierop een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan en Uitvoerder verzocht hem rechtshulp te verlenen om de tegenpartij aansprakelijk te stellen voor het ontstaan van de aanrijding en de gevolgen ervan. Aangezien het een buitenland-schade betrof, heeft Uitvoerder de behandeling van de zaak aan Achmea GlobalNeth (verder te noemen 'GlobalNeth') overgedragen. Per e-mailbericht van 6 juli 2010 heeft GlobalNeth de Bestuurder hierover geïnformeerd en hem tevens erop gewezen dat het Belgische recht op de regeling van de schade van toepassing is en dat schaderegeling in België doorgaans een langdurig proces is.

2.3 GlobalNeth heeft vervolgens de Belgische advocaat [naam advocaat] (verder te noemen 'de Advocaat') ingeschakeld. Bij brief van 1 februari 2011 heeft de Advocaat GlobalNeth als volgt geïnformeerd:

"(…) Intussen heeft het Parket van de Procureur des Konings te Antwerpen mij meegedeeld dat in de zaak zal gedagvaard worden.
(…)
M.i. kan de aansprakelijkheid in hoofde van tegenpartij […] moeilijk worden betwist.
Er is een getuigenverklaring […] die m.i. doorslaggevend is. Zij verklaart dat tegenpartij zeer snel kwam aangereden, hard diende te remmen en uitweek met zijn voertuig, waarna tegenpartij met zijn wagen links hard tegen de betonnen middenberm is gebotst, om vervolgens tegen het voertuig van verzekerde terecht te komen.

De tegenpartij reed geïntoxiceerd (gemeten alcoholconcentratie is zeer hoog). Mogelijk wordt hij vervolgd wegens dronkenschap.

Ik vrees dan ook dat de verzekeraar van de tegenpartij […] niet onmiddellijk zal willen regelen, maar de zitting zal afwachten daar zij hoogstwaarschijnlijk een regresvordering lastens haar verzekerde zal uitvoeren."

2.4 Bij brief van 9 februari 2011 heeft GlobalNeth de Bestuurder het volgende meegedeeld:

"Bijgaand zend ik u ter kennisname een kopie van de brief van de Belgische advocaat die mijn collega heeft ingeschakeld. De advocaat stuurde mijn collega een kopie van het volledige proces-verbaal. Uit het proces-verbaal lijkt de aansprakelijkheid van de tegenpartij een gegeven te zijn. Er zal echter een procedure bij de rechter gaan volgen.
Vooralsnog zal mijn collega trachten uw schade te regelen buiten deze procedure om, dus rechtstreeks met de Nederlandse vertegenwoordiger van de tegenpartij. Mocht dat op problemen stuiten, dan zal mijn collega spoedig aansluiten bij de procedure voor de rechter."

2.5 Vervolgens hebben Consument en de Bestuurder van de politierechter te Antwerpen een uitnodiging voor de zitting ontvangen. Enkele dagen voor de zitting op 31 mei 2011 heeft de Advocaat geprobeerd de Bestuurder telefonisch te bereiken, maar kreeg geen gehoor. De Advocaat heeft vervolgens op de voicemail ingesproken dat de Bestuurder en Consument niet naar de strafrechtzitting op 31 mei 2011 hoefden te gaan. De Bestuurder en Consument zijn vervolgens toch naar de zitting gegaan. De politierechter heeft aangenomen dat Consument haar schade in de procedure bij de politierechter wilde verhalen. Omdat de Advocaat niet bij de zitting aanwezig was, heeft de politierechter de zitting uitgesteld tot 6 september 2011.

2.6 Uitvoerder heeft de Bestuurder per e-mailbericht van 14 juni 2011 het volgende meegedeeld:

"Zoals u al eerder telefonisch heb verteld is het voor de schaderegeling in het geheel niet interessant wat de uitkomst van de strafzaak is. Ik heb u al meegedeeld dat we al in onderhandeling met de assuradeur van de wederpartij die de volledige schade zal regelen.
(…)
Ik heb u ook verteld dat het niet noodzakelijk was voor u om naar de rechtbank te gaan. Alleen als u nieuwsgierig was naar de afloop van de zaak.
(…)
Wat ons betreft gaat er echt niets fout. Ik zal voor de zekerheid contact opnemen met onze advocaat waarmee u ook gesproken heeft. (…) Deze (…) zal alsnog met u naar de zitting gaan."

2.7 De politierechtbank van Antwerpen heeft op 6 september 2011 geoordeeld dat de tegenpartij aansprakelijk is voor het verkeersongeval op 4 juli 2010. Om de omvang van de letselschade van Consument vast te stellen, heeft de politierechter besloten dat een medische expertise moest plaatsvinden onder leiding van een gerechtsdeskundige (arts) een zogeheten raadsgeneesheer.

2.8 Vervolgens heeft een medische expertise onder leiding van een raadsgeneesheer plaatsgevonden. Consument is tijdens de medische onderzoeken bijgestaan door de Belgische arts [naam arts] (verder te noemen 'de Arts'). Uit de medisch expertise-onderzoeken bleek dat Consument al last had van artrose. Hierdoor kwam de raads-geneesheer eind 2012 tot het oordeel dat het letsel van Consument niet dan wel niet volledig als ongevalsgevolg kon worden beschouwd. Consument was het niet eens met het eindverslag van de raadsgeneesheer. Consument had en heeft de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het eindverslag door een arts in te schakelen voor een medische second opinion.

2.9 Uitvoerder heeft de zaak voor verdere behandeling aan schadebehandelaar Europrotector (later: Flyct) overgedragen. Europrotector heeft in dat kader op 7 februari 2013 tijdens een persoonlijk onderhoud met Consument de knelpunten in de regeling van de schade besproken. Europrotector heeft Consument per e-mailbericht van 8 februari 2013 het volgende meegedeeld:

"Ik denk dat ik niets vreemds schrijf als ik tot de conclusie kom dat er vooral in de eerste aanvang van de behartiging van uw belangen sprake is geweest van miscommunicatie of zelfs geen communicatie. Naar mijn mening had [medewerkster van Uitvoerder], toen nog GlobalNeth, u beter kunnen informeren over de schaderegeling in België. Ook [de Advocaat] had, naar mijn mening, duidelijker moeten zijn over het belang van het voegen in de strafzaak en de wijze waarop hij uw schade zou gaan regelen. Helaas is de communicatie onvoldoende gebleken en is daardoor een traject ingeslagen wat niet direct noodzakelijk was. Nu valt dit traject niet meer te stoppen en zullen we de uitkomst verder moeten afwachten.

Tijdens het gesprek hebben we ook ruimschoots gesproken over de waardering van whiplash-klachten naar Belgische normen en maatstaven, de invloed van artroseklachten en de invloed van de indicatieve tabel op de uiteindelijke regeling van de schade. (…) Ik heb u ook aangegeven dat, (…) ik zeer zwaar het vermoeden heb dat de rug- en de heupklachten van [Consument] buiten de schaderegeling worden gelaten vanwege het bestaan van de artrose. Ik schetste dat er bij het bestaan van artrose vrijwel altijd geconcludeerd zal worden dat ook zonder het ongeval de klachten binnen afzienbare tijd zouden zijn ontstaan. En dat er ook in de situatie van [Consument] de grondslag van is dat deze klachten niet in de rapportage als ongevalsletsel zijn meegenomen.

U had aangegeven dat u vertrouwen had in de deskundigheid van [naam arts 2]. Met [de Advocaat] had u al afgesproken dat u [naam arts 2] zou gaan benaderen en hem dan specifiek de vraag zou voorleggen of de rug- en heupklachten nu wel aan het ongeval kunnen worden toegerekend. Of dat er inderdaad ook naar zijn mening een verband is met de artroseklachten. U zet dit traject met [naam arts 2] in gang.

De kosten voor het consult zullen door mij worden betaald. Afhankelijk van de uitkomst van het gesprek dat u met [naam arts 2] zult hebben, kunnen we bezien wat de verdere stappen zijn. (…).”

2.10 Niet is gebleken dat Consument [naam arts 2] voor een second opinion heeft benaderd.

2.11 Consument heeft in 2013 bij Uitvoerder een klacht ingediend over de behandeling van de zaak door de Advocaat. Uitvoerder heeft Consument hierop een aantal opties voorgelegd. Consument is hier niet op ingegaan. Consument heeft later opnieuw een klacht bij Uitvoerder ingediend over de behandeling van de zaak. Uitvoerder heeft Consument per e-mailbericht van 13 augustus 2014 meegedeeld dat Consument, gelet op de ontstane meningsverschil, een beroep kon doen op de geschillenregeling. Consument heeft als reactie hierop per e-mailbericht van 28 november 2014 aan Uitvoerder haar teleurstelling over de klachtafhandeling geuit.

2.12 Uitvoerder heeft in april 2015 van inmiddels Flyct vernomen dat Consument zich door een andere advocaat liet bijstaan. Hierop heeft Uitvoerder zijn dossier gesloten. In september 2016 heeft Consument zich opnieuw tot Uitvoerder gewend, waarna Uitvoerder de behandeling van de zaak aan Flyct heeft overgedragen.

2.13 In oktober 2017 heeft Flyct in overleg met Uitvoerder de Advocaat verzocht een berekening te maken van de schade die op basis van het medisch expertiseverslag van de gerechts-deskundige verhaald zou kunnen worden. Op 10 januari 2018 heeft de Advocaat Flyct meegedeeld dat op basis van de berekeningen een vordering van € 4.789,99 kon worden ingediend. Uitvoerder heeft Consument bij brief van 31 januari 2018 geïnformeerd over de berekening van de vorderbare schade en Consument gevraagd of de zaak via Flyct kon worden afgehandeld dan wel dat Consument nog een second opinion wenste te laten verrichten. Consument is niet op deze voorstellen van Uitvoerder ingegaan.

3. Ter zitting

3.1 Tijdens de zitting van 2 juli 2019 zijn Consument, de Bestuurder en de vertegenwoordigers van Uitvoerder overeengekomen om een andere Belgische advocaat te vragen een ter zake van de behandeling van de zaak van Consument een second opinion te geven. De Belgische advocaat die in het kader van de second opinion door Flyct is ingeschakeld, heeft in zijn advies van 16 oktober 2019 geconcludeerd dat de Arts en de Advocaat bij de rechtshulp geen fouten hebben gemaakt.

Daarnaast is het volgens de Belgische advocaat voor Consument nog steeds mogelijk haar letselschade te vorderen in de hangende procedure bij de politierechtbank te Antwerpen op basis van het eindverslag van de raadsgeneesheer, dan wel om tegen het eindverslag bezwaar te maken aan de hand van een medische second opinion.

3.2 Na ontvangst van het advies van de Belgische advocaat, heeft Uitvoerder Consument bij brief van 8 november 2019 meegedeeld dat er geen reden is om Consument een schade-vergoeding te betalen, omdat hij jegens haar niet aansprakelijk is. Wel heeft Uitvoerder zich bereid getoond om eenmalig, zonder verdere verplichtingen en buiten de verzekerings-voorwaarden om de kosten van een medisch second opinion te vergoeden. Consument heeft als reactie hierop in haar brief van 1 maart 2020 haar standpunt gehandhaafd en de Commissie verzocht in deze zaak een uitspraak te doen.

4. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

4.1 Consument vordert van Uitvoerder een vergoeding van € 300.000,00, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2011.

Grondslagen en argumenten daarvoor

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Uitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten door haar geen adequate hulp te verlenen bij het verhalen van haar schade als gevolg van het ongeval. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het gebrek aan rechtsbijstand blijkt onder meer uit het volgende: Uitvoerder heeft Consument geen uitleg gegeven over de mogelijkheden om haar letselschade te verhalen. Consument heeft vooraf niet kunnen kiezen tussen een afhandeling via een Belgische advocaat of de Nederlandse vertegenwoordiger van de verzekeraar van de tegenpartij. Uitvoerder had al voor Consument de keuze gemaakt door direct de Advocaat in te schakelen. Consument wenste haar schade ook niet via de politierechter te verhalen. Consument was hierin onwetend en onkundig. Verder is Uitvoerder voorbij gegaan aan het feit dat België voor passagiers, als zwakke verkeersdeelnemers, een aparte regeling kent, waarbij het slachtoffer zonder dat aansprakelijkheid bij de tegenpartij dient te worden vastgesteld in aanmerking komt voor een vergoeding van de geleden schade. Dit brengt mee dat Consument als passagier niet naar de politierechter hoefde te gaan om haar schade vergoed te krijgen.
- Het feit dat Uitvoerder de behandeling van de zaak heeft uitbesteed aan de Advocaat ontslaat Uitvoerder niet van zijn verantwoordelijkheid. Zo wilde de Advocaat Consument voor de zitting niet ontvangen.

Verder gaf hij haar geen voorlichting over de procedure en was hij zelf niet aanwezig op de zitting van 31 mei 2011. Ook voor de zitting op 6 september 2011 wilde de Advocaat Consument niet ontvangen.

- De Arts heeft de belangen van Consument bij de gerechtelijke medische expertise onvoldoende behartigd. Zo wilde hij vanaf het begin geen rekening te houden met de gegevens van het revalidatietraject van Consument in Nederland. Deze arts was "slechts in schijn" de bijstandsarts van Consument. De raadsgeneesheer heeft een eindverslag opgemaakt, waarbij de arts betrokken was. In het eindverslag zijn echter verschillende lichamelijke klachten ten onrechte niet opgenomen.
- Uitvoerder heeft ten onrechte herhaaldelijk aangevoerd dat Consument de zaak niet naar Belgisch recht wilde afhandelen. Het was immers duidelijk dat Belgisch recht van toepassing was.
- De Belgische advocaat heeft geen contact opgenomen met Consument en diens second opinion van 16 oktober 2019 gaat niet in op de klachten die Consument tegen Uitvoerder heeft ingediend en heeft dus geen enkele zin gehad.

Verweer van Uitvoerder

4.3 Uitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangezien de aansprakelijkheid van de tegenpartij vast stond, was het voor Consument niet nodig geweest zich in het Belgische strafproces te voegen. De Advocaat heeft dit ook telefonisch (voicemailbericht) bevestigd. Consument heeft voor de zitting geen contact met Uitvoerder opgenomen voor een nadere uitleg. Uitvoerder mocht er dan ook gerechtvaardigd op vertrouwen dat er geen onduidelijkheden waren bij Consument.
- Ook als de afwikkeling van de schadeclaim niet via de politierechter maar via de Nederlandse vertegenwoordiger van de verzekeraar van de tegenpartij zou verlopen, was het voor Uitvoerder noodzakelijk geweest de zaak uit te besteden en een Belgische advocaat in te schakelen. Ook in dat geval had Consument zich door een raadsgeneesheer moeten laten keuren. Dat dit tot een andere uitkomst zou hebben geleid is niet aannemelijk.
- Consument heeft niet aangetoond dat zij als gevolg van een tekortkoming van Uitvoerder schade heeft geleden. Consument heeft haar schade ook niet onderbouwd.
- Hoewel Uitvoerder zich niet kan vinden in de toonzetting van het advies dat in het kader van de second opinion door de Belgische advocaat is gegeven, kan uit het advies worden geconcludeerd dat er geen beroepsfouten zijn gemaakt.

5. Beoordeling

5.1 In de kern gaat het in deze zaak om de vraag of Uitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten.

Consument stelt dat Uitvoerder verwijtbaar heeft gehandeld als gevolg waarvan haar (letsel)schade niet (volledig) wordt vergoed. Consument vordert van Uitvoerder een vergoeding van € 300.000,00 vermeerderd met de wettelijke rente. Uitvoerder heeft de stellingen van Consument betwist.

5.2 Partijen zijn het er over eens dat, omdat het verkeersongeval in België heeft plaatsgevonden, op de afhandeling van de schade Belgisch recht van toepassing is. Uitvoerder heeft uitgelegd dat zij de zaken waar buitenlands recht van toepassing is uitbesteedt aan een daarin gespecialiseerde organisatie, zoals GlobalNeth vervolgens Europrotector, nu Flyct. Vervolgens wordt beoordeeld of het nodig is om een advocaat in het betreffende land in te schakelen. In dit geval heeft GlobalNeth voor de verdere behandeling van de zaak de Advocaat ingeschakeld. Voor zover Consument stelt dat zij vooraf niet kon kiezen tussen het inschakelen van een Belgische advocaat of een afhandeling via de Nederlandse vertegenwoordiger van de verzekeraar van de tegenpartij, heeft Uitvoerder voldoende toegelicht dat ook in het laatstgenoemde geval de behandeling zou zijn uitbesteed en een Belgische advocaat zou zijn ingeschakeld. Van een fout van Uitvoerder kan niet worden gesproken.

5.3 Consument stelt verder dat zij de zaak helemaal niet aan de politierechter in Antwerpen wilde voorleggen, maar dat zij door een gebrek aan informatie van de kant van Uitvoerder hierin 'verzeild' is geraakt. Hoewel van de Advocaat op dit punt meer inzet mocht worden verwacht om Consument over de procedure bij de politierechtbank te informeren, wist Consument dat haar aanwezigheid tijdens de zitting niet nodig was. Niet ter discussie staat immers dat Consument bekend was met het voicemailbericht van de Advocaat enkele dagen voor de zitting. Voor zover Consument hierover twijfelde, lag het op haar weg zich hierover tot GlobalNeth of Uitvoerder te wenden. De Commissie begrijpt het zo dat Consument niet zozeer ontevreden is met het gekozen traject, dat wil zeggen de procedure bij de politie-rechtbank, maar meer met de uitkomst van het medisch expertiseonderzoek. Consument stelt dat de raadsgeneesheer de klachten van Consument ten onrechte niet volledig in zijn eindverslag heeft meegenomen. De vraag is echter of deze uitkomst Uitvoerder kan worden tegengeworpen. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Uitvoerder heeft immers geen invloed op de wijze waarop de raadsgeneesheer tot zijn oordeel komt. Voor zover Consument van mening is dat de wijze waarop de Advocaat en de Arts haar hebben bijgestaan aan een minder gunstige uitkomst van het medisch expertiseonderzoek hebben bijgedragen, overweegt de Commissie dat Consument haar stelling op dit punt onvoldoende heeft onderbouwd. Uit de second opinion van 16 oktober 2019 blijkt evenmin dat de Advocaat en de Arts fouten hebben gemaakt die tot een voor Consument nadeliger uitkomst van het medisch expertiseonderzoek hebben geleid.

Consument had en heeft (nog steeds) de mogelijkheid om het eindverslag van de raadsgeneesheer te betwisten door een medisch verslag van een andere Belgische arts te overleggen. Consument heeft echter (vooralsnog) geen gebruik van deze mogelijkheid gemaakt.

5.4 Verder overweegt de Commissie dat ook in geval de kwestie met de Nederlandse vertegenwoordiger van de verzekeraar van de tegenpartij zou zijn afgehandeld, naar Belgisch recht een medisch onderzoek nodig was geweest om de omvang van de als gevolg van het ongeval ontstane letselschade vast te stellen. Dit geldt ook voor de aparte regeling ter bescherming van zwakke verkeersdeelnemers in België waar Consument naar verwijst. Dat het slachtoffer de aansprakelijkheid van de tegenpartij op basis van die regeling niet meer hoeft aan te tonen om voor een vergoeding in aanmerking te komen, laat onverlet dat ook in dat geval de omvang van de letselschade moet worden vastgesteld en dat Consument daarvoor aangewezen zou zijn geweest op een te verrichten medisch expertiseonderzoek. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat en waarom een dergelijk onderzoek andere bevindingen zou hebben opgeleverd dan het door de raadsgeneesheer uitgevoerde onderzoek. Naar het oordeel van de Commissie staat het dan ook niet vast dat het bewandelen van een andere route tot een voor Consument positievere uitkomst van het medisch onderzoek zou hebben geleid en zij in dat geval aanspraak zou hebben kunnen maken op een hogere schadevergoeding.

5.5 Uit de stukken en de behandeling ter zitting komt met name naar voren dat Consument zich in de hele procedure rondom de schadeafhandeling in België en in het contact met haar rechtsbijstandverleners niet gehoord heeft gevoeld en dat zij de gang van zaken rondom de vaststelling van haar schade als zeer onzorgvuldig en onrechtvaardig heeft ervaren. Consument heeft in dat kader er op gewezen dat zij door zowel de Advocaat, als de Arts niet op de hoogte werd gehouden, dat met haar geen of onvoldoende overleg heeft plaatsgevonden en dat verzoeken om nadere uitleg of toelichting niet werden beantwoord. Ook bij de medische expertise voelde Consument zich niet gehoord en zij heeft het gevoel dat, mede gelet op het geringe schadebedrag, daarbij niet rechtvaardig met haar belangen is omgegaan. Om die reden is ter zitting afgesproken dat aan de Belgische advocaat over de behandeling van de schadeafwikkeling een second opinion zou worden gevraagd. De Belgische advocaat heeft vervolgens in zijn advies zeer uitgebreid uiteengezet hoe de behandeling van de schadeafwikkeling is verlopen en is op basis daarvan tot de slotsom gekomen dat door de Advocaat en de Arts geen fouten zijn gemaakt.

5.6 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument dat anders heeft ervaren, kan in het licht van al het voorgaande niet worden vastgesteld dat Uitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de rechtsbijstand verwijtbaar is tekortgeschoten, terwijl evenmin is gebleken dat Consument als gevolg van het handelen van Uitvoerder enige schade heeft geleden.

Uitvoerder is dan ook niet gehouden het door Consument gevorderde bedrag te betalen. De vordering wordt afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 40 van het Reglement.