Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-676
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 19 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstand-verzekering gedaan inzake een geschil met zijn voormalige werkgever. De behandeling van de zaak is door Verzekeraar aan een externe advocaat uitbesteed. Als het kostenmaximum voor externe kosten van rechtsbijstand is bereikt en Verzekeraar de gemaakte kosten niet meer vergoedt, beklaagt Consument zich daarover bij Verzekeraar. Volgens Consument is Verzekeraar in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand tekortgeschoten. Daarnaast stelt Consument dat hij in een ander dossier werkzaamheden heeft verricht die een zekere waarde hebben en voor Verzekeraar kostenbesparend zijn geweest. Verzekeraar dient de gemaakte advocaatkosten dan ook te vergoeden, ondanks het bereiken het kostenmaximum. Naar het oordeel van de Commissie is niet komen vast te staan dat Verzekeraar in de uitvoering van rechtsbijstand is tekortgeschoten. Dat Consument werkzaamheden heeft verricht ten behoeve van een ander dossier, brengt niet mee dat dat invloed heeft op het geldende kostenmaximum. 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 brief van Consument van 17 oktober 2019;
- het e-mailbericht van Consument van 28 oktober 2019;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument van 17 maart 2020;
- de reactie daarop van Verzekeraar van 25 maart 2020.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2020 en zijn aldaar verschenen. Wegens omstandigheden heeft de hoorzitting geen doorgang kunnen vinden. De Commissie heeft vervolgens vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Partijen zijn hiermee akkoord gegaan en hebben de mogelijkheid gekregen in een extra schriftelijke ronde hun standpunten naar voren te brengen. Consument heeft bij brief van 17 maart 2020 zijn standpunt nader toegelicht, waarna Verzekeraar bij brief van 25 maart 2020 daarop heeft gereageerd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij IAK Volmacht B.V., optredend als gevolmachtigde, een rechtsbijstand-verzekering gesloten. De risicodragende partij – tevens de rechtshulpverlener – is Verzekeraar, eerst voor 100% en later, zoals uit door Consument overgelegde polisbladen van 1 april 2013 en 16 april 2014 blijkt, voor 70% als leider van de verzekeringspool.

2.2 Op het polisblad van 1 april 2013 is een kostenmaximum voor externe advocaatkosten van € 25.000,00 vermeld.

2.3 In de van toepassing zijnde Voorwaarden IAK Rechtsbijstandverzekering RB12 is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

> *"**2.7 Wat gebeurt er als er meer belanghebbenden zijn of als er gedeeltelijk dekking is?***
> *Het kan gebeuren dat de verzekerde samen met anderen een juridische actie willen voeren. Ook kan het voorkomen dat het door verzekerde gemelde geschil slechts gedeeltelijk verzekerd is. De Maatschappij vergoedt dan de kosten van rechtsbijstand naar verhouding. Dit betekent dat alleen het aandeel van verzekerde in de totale kosten respectievelijk het gedekte gedeelte daarvan vergoed wordt."*

2.4 Consument heeft in 2013 een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een pensioengeschil met zijn voormalige werkgever. Waar het in de kern om ging was dat Consument van mening was dat hij na uitdiensttreding bij de voormalige werkgever op grond van de pensioenregeling recht had op een jaarlijkse indexatie van zijn premievrije aanspraken. Verzekeraar heeft voor het gemelde geschil dekking verleend en dit bij brief van 25 september 2013 aan Consument bevestigd.

2.5 Naast Consument heeft ook een voormalige collega (verder te noemen 'de Collega'), die eveneens bij Verzekeraar voor rechtsbijstand is verzekerd, zich voor hetzelfde geschil met de voormalige werkgever bij Verzekeraar gemeld. Verzekeraar heeft ook deze zaak in behandeling genomen.

2.6 De door Consument en de Collega gemelde zaken hebben tot een gerechtelijke procedure geleid, waarin Consument en de Collega door een advocaat in dienst van Verzekeraar (verder te noemen 'de Advocaat') zijn bijgestaan. Verzekeraar heeft de zaken van Consument en de Collega in de procedure gezamenlijk behandeld.

2.7 De kantonrechter van de rechtbank [locatie] heeft Consument en de Collega in de eerste aanleg in het ongelijk gesteld. Tegen de uitspraak van de rechtbank van 3 augustus 2017 zijn Consument en de Collega bij het gerechtshof in hoger beroep gegaan.

2.8 Consument en de Collega hebben in januari 2018 veelvuldig met de Advocaat per e-mail gecorrespondeerd over de op dat moment op te stellen memorie van grieven. Per e-mailbericht van 12 januari 2018 heeft de Advocaat onder meer geschreven:

"Kan ik nu bijgaand exemplaar versturen? (graag niet weer allemaal mailberichten en of overtuigingsgesprekken; ik wil nu niet weer gedwongen worden dingen te doen die ik niet wil doen)."

Na de verzending van de memorie van grieven op dezelfde dag, overigens zonder het akkoord van de Collega, heeft Consument per e-mailbericht van 13 januari 2018 als volgt op het bericht van de Advocaat gereageerd:

"We zijn allebei tevreden over de Grieven zoals ze uitgestuurd zijn. Echter in jouw mail geef je aan dat je jezelf gedwongen voelde om dingen te doen die je eigenlijk niet wilt. Dat is nooit onze bedoeling geweest. Misschien zijn er ook nog andere issues geweest waardoor je je ongemakkelijk voelde.

We hebben steeds geprobeerd om de kans op succes zo hoog mogelijk te maken, er veel energie in gestopt en hebben ons de vraag gesteld: Wat moeten we in hoger beroep anders doen dan bij de kantonrechter? Daardoor waren we erg gedreven om de kwaliteit van de Grieven zo hoog mogelijk te maken. Daarbij hadden we soms het gevoel dat je niet reageerde op de input die we gaven en dat we er voor het formuleren van de inhoud van de Grieven wel erg alleen voor stonden. Dat was voor ons niet gemakkelijk.

(…)."

2.9 Per e-mailbericht van 7 mei 2018 heeft het gerechtshof de Advocaat en de raadsman van de voormalige werkgever de mogelijkheid van mediation aangeboden. Omdat de voormalige werkgever hier niet open voor stond, heeft mediation niet plaatsgevonden.

2.10 In juli 2018 heeft de Advocaat Consument en de Collega een eerste concept van een pleitnota voor de zitting bij het gerechtshof toegezonden. Dit heeft tot een persoonlijk overleg en diverse e-mailberichten geleid.

2.11 Consument heeft de advocaat per e-mailbericht van 10 oktober 2018 het volgende meegedeeld:

"Het eerste concept Pleidooi wat je stuurde was een selectie van teksten uit de reactie op de Memorie van Antwoord van [de voormalige werkgever] die [de Collega] en ik geschreven hebben. Die reactie was bedoeld om jou input te geven voor het schrijven van een Akte als reactie op die MvA en was dus niet direct bedoeld als tekst voor een Pleidooi. We zagen dan ook geen goed inhoudelijk betoog ontstaan en gaven daarna input om het concept te verbeteren.

Het is nu de derde keer dat je hebt toegezegd een aangepaste verbeterde versie van dat Pleidooi te maken. Weer heb ik niets mogen ontvangen. Zeer teleurstellend.
(…)
Ook ervaren we niet dat je je echt verdiept hebt in het basisrekenwerk van deze case wat door de grote overwaarde die is overgedragen cruciaal is, We hebben er ook geen vertrouwen meer in dat je in de zitting bij de rechtbank op het gebied van arbeids- en pensioenrecht opgewassen bent tegen de advocaat van de tegenpartij.
(…)
Kortom ons vertrouwen dat we dit samen tot een goed einde brengen is vrijwel tot het nulpunt gedaald. We kunnen niet verder zo."

2.12 De Advocaat heeft op dezelfde dag per e-mailbericht van 10 oktober 2018 als volgt op het ongenoegen van Consument gereageerd:

"(…) We zijn bezig met het opstellen van een pleitnotitie voor een zitting die waarschijnlijk na de zomer 2019 plaats zal vinden.
In de memorie van grieven zijn we uitgebreid ingegaan op alle juridische aspecten. We hebben een externe rekenaar ingeschakeld. We hebben daarnaast afgesproken dat ik jullie casus in het overleg met onze externe adviseur zou inbrengen.

Bijgaand een aangepast concept waar ik nog verder aan moet schaven. Overigens begrijp ik de paniek niet zo. Als we bij pleidooi nog met een totaal verrassend juridisch argument zouden komen dan is er in het voortraject natuurlijk wel iets mis gegaan.

Het gaat nu om concrete invulling van de rechtsvragen. Om die reden is de feitelijke toelichting door jullie zo belangrijk. Wat hebben partijen precies af te willen spreken? Wij zijn van mening dat de kantonrechter een verkeerde uitleg heeft gegeven van met name artikel 13 [van het pensioenreglement].

Wat mij betreft spreken we begin volgend jaar af op het moment dat bekend is wanneer het pleidooi plaats gaat vinden. Ik heb dan input van de externe adviseur van de pensioensectie. We hebben dan mogelijk ook nieuwe informatie ten aanzien van indexatiebeleid van PPF. Ik begrijp dat het frustrerend is dat we zo lang op een zitting en arrest moeten wachten."

2.13 Consument heeft hierop Verzekeraar verzocht de behandeling van de zaak over te dragen aan de door hem gekozen advocaat, [naam Externe Advocaat] van [naam kantoor], verder te noemen 'de Externe Advocaat'. Verzekeraar heeft dit verzoek van Consument gehonoreerd en is vervolgens met de Externe Advocaat over de kosten in onderhandeling getreden. De Externe Advocaat heeft aanvankelijk een fixed-price agreement van € 28.000,00 excl. btw voor beide zaken voorgesteld. Verzekeraar heeft dit voorstel afgewezen. Uiteindelijk zijn Verzekeraar en de Externe Advocaat voor de verdere behandeling een uurtarief overeengekomen.

2.14 Bij brief van 29 oktober 2018 heeft Verzekeraar de Externe Advocaat de gemaakte afspraken bevestigd:

"Verzekerde kosten
ARAG vergoedt binnen de polisvoorwaarden de kosten van één advocaat en gaat akkoord met het door u voorgestelde uurtarief van € 250,- (excl. BTW en 5% kantoorkosten), een maximale tijdsbesteding van 56 uur daarbij in aanmerking nemende. In de loop van de behandeltijd van de zaak kan niet naar boven worden afgeweken, tenzij u hier vooraf toestemming voor heeft gevraagd en gekregen.

(…)

Limiet
De in de polis van verzekerde opgenomen limiet voor extern verzekerde kosten bedraagt € 25.000,- (incl. BTW). Daarnaast geldt dat de kosten redelijk en gebruikelijk dienen te zijn. (…) Van voornoemd bedrag is reeds een bedrag groot € 11.109,77 besteed aan voorschotten en overige kosten, zodat een bedrag van € 13.890,23 (inclusief btw) resteert aan op de polis te besteden gelden."

2.15 Met de betaling van de factuur van 2 augustus 2019 voor de door de Externe Advocaat in juli 2019 verrichte werkzaamheden, heeft Verzekeraar in totaal een bedrag van € 26.448,81 aan externe kosten betaald. Hiermee is het kostenmaximum met een bedrag van € 1.448,81 overschreden. Verzekeraar heeft de hierop volgende rekeningen van de Externe Advocaat niet meer vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar vergoeding van de gemaakte advocaatkosten die het kostenmaximum overschrijden. Consument heeft deze kosten geschat op € 8.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten, als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Advocaat toonde een gebrek aan professionaliteit. Daarnaast heeft hij het dossier vanaf het begin onderschat en nooit laten blijken dat hij voldoende deskundig was. Ook is de Advocaat zijn afspraken voor wat betreft het opleveren van stukken niet nagekomen en reageerde hij niet altijd tijdig op de berichten van Consument en de Collega. Dat Consument en de Collega tevreden zijn over de memorie van grieven, komt omdat zij samen een groot deel van de input hebben moeten leveren. Dat de externe kosten uiteindelijk hoger zijn uitgevallen dan aanvankelijk werd gedacht, komt onder meer doordat de uitbesteding aan de Externe advocaat nodig was om het gebrek aan deskundigheid bij de Advocaat te compenseren.
- Consument heeft zijn onvrede over de Advocaat al eerder kenbaar gemaakt en zelfs zijn vertrouwen in hem opgezegd. Dat er geen signalen van onvrede waren, betwist Consument dan ook.
- Consument heeft voor de zaak van de Collega verschillende financiële modellen en berekeningen gemaakt. Verzekeraar miskent echter de waarde van deze voor Verzekeraar kostenbesparende werkzaamheden die Consument heeft verricht. Volgens de schatting van Consument hebben zijn berekeningen voor de zaak van de Collega een minimale tegenwaarde van € 10.000,00. De kosten van externe rechtshulp in de zaak van de Collega zijn voor Verzekeraar lager, doordat Consument alle berekeningen heeft gemaakt. Verzekeraar heeft de advocaatkosten echter aan Consument doorbelast, terwijl Verzekeraar deze kosten al volledig moest betalen voor het dossier van de Collega die een verzekering zonder kostenmaximum heeft.

- Verzekeraar heeft de afspraak met de Externe Advocaat gemaakt zonder Consument en de Collega erbij te betrekken. Verzekeraar had Consument in de gelegenheid moeten stellen om met de Externe Advocaat een 'fixed price agreement' te maken.
- Voor zover Verzekeraar stelt dat uit de urenspecificatie van de Externe Advocaat blijkt dat er relatief veel uren gedeclareerd zijn voor het lezen en beantwoorden van e-mailberichten van Consument, voert Consument aan dat de e-mailcorrespondentie met de advocaat steeds een toegevoegde waarde heeft gehad.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar heeft Consument tot aan het moment van de uitbesteding aan de Externe Advocaat professioneel bijgestaan. Zowel in de eerste aanleg als in hoger beroep zijn alle processtukken met goedkeuring van Consument opgesteld en ingediend. De Advocaat heeft bij het opstellen van de memorie van grieven zoveel mogelijk rekening gehouden met de opmerkingen van Consument en is daarbij vrij ver gegaan. Voor het opstellen van de pleitnota bestond meer dan een jaar de tijd. Toen het voor Consument duidelijk werd dat de Advocaat niet direct aan het opstellen van de pleitnota zou beginnen, koos Consument voor de overstap naar een externe advocaat. De Advocaat was zeker in staat geweest een goede pleitnota tijdig klaar te hebben. Er bestond voor Consument geen noodzaak om een externe advocaat in te schakelen. Van onderschatting van de zaak door de Advocaat is geen sprake geweest. De Externe Advocaat heeft het concept van zijn pleitnota overigens pas in mei 2019 opgeleverd.
- Verzekeraar heeft de externe kosten tot aan de uitbesteding gelijk verdeeld over het dossier van Consument en de Collega. Na uitbesteding zijn de kosten van de Externe Advocaat ook gelijk over beide zaken verdeeld. Hoewel op de verzekering van Consument een kosten-maximum van € 25.000,00 geldt, heeft Verzekeraar in totaal een bedrag van € 26.448,81 aan externe kosten betaald.
- Verzekeraar betwist dat Consument in het dossier van de Collega werkzaamheden heeft verricht die voor Verzekeraar kosten zouden hebben bespaard. Mocht dit echter wel het geval zijn, dan heeft dit nog geen effect op de zaak van Consument. Er bestaat immers geen enkele grondslag om de kosten van Consument onder de dekking van de polis van de Collega te brengen.
- Verzekeraar heeft bij de uitbesteding van de zaak aan de Advocaat geen fixed fee afgesproken. Aan de hand van de urenbegroting van de Advocaat mocht Verzekeraar aannemen dat de te declareren kosten onder de polislimiet zouden blijven. Het eerder door de Externe Advocaat genoemde bedrag van € 28.000,00 (€ 14.000,00 per verzekerde) voor het opstellen van een pleitnota en het houden van een pleidooi was, gelet op de beperkte werkzaamheden, niet normaal en redelijk te noemen.

Vervolgens stelde de Externe Advocaat een uurtarief voor van € 350,00 per uur, exclusief btw, vermeerderd met 5% kantoorkosten. Verzekeraar heeft dit kunnen modereren tot een uurtarief van € 250,00, exclusief btw en 5% kantoorkosten. Verzekeraar heeft verder geen invloed op de wijze waarop de beschikbare uren worden besteed. Uit de facturen blijkt overigens dat veel tijd is besteed aan de communicatie tussen de Externe Advocaat en Consument.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat is of Verzekeraar de door Consument gemaakte advocaatkosten die het kostenmaximum overschrijden moet vergoeden.

4.2 Niet ter discussie staat dat op de rechtsbijstandverzekering van Consument een kostenmaximum van € 25.000,00 van toepassing is. Ook staat vast dat dit bedrag is overschreden en dat Verzekeraar met de betaling van de factuur van augustus 2019 in totaal € 26.448,81 aan externe kosten heeft betaald. Op grond van dit kostenmaximum hoeft Verzekeraar de meerdere advocaatkosten niet te vergoeden. Consument is echter van mening dat Verzekeraar gehouden is om ook de verdere advocaatkosten te vergoeden, omdat Verzekeraar kort gezegd jegens Consument is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand in het geschil met de voormalige werkgever.

Rechtsbijstand door de Advocaat

4.3 In het dossier bevinden zich geen stukken waaruit duidelijk wordt op welke wijze de Advocaat de verzochte rechtsbijstand in de eerste aanleg heeft uitgevoerd. Concrete klachten daarover heeft Consument niet geuit. Evenmin is gebleken dat Consument en de Collega ontevreden zijn over de inhoud van de in eerste aanleg ingediende processtukken. Wel komt uit de e-mailcorrespondentie vanaf januari 2018 naar voren dat Consument en de Collega met name in hun onderlinge correspondentie hun onvrede over de behandeling door de Advocaat hebben geuit. Dit brengt echter niet mee dat hiermee vast staat dat de Advocaat daadwerkelijk in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten. Uit de gevoerde e-mailcorrespondentie blijkt dat Consument en de Collega erg veeleisend waren en veel input, in de vorm van opmerkingen en correcties, hebben geleverd. De memorie van grieven is uiteindelijk echter in overleg met Consument verzonden. Consument heeft zich tevreden verklaard met de inhoud van de ingediende memorie van grieven (zie 2.8). Dat de Advocaat in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten kan daaruit niet volgen.

4.4 Consument heeft vervolgens per e-mailbericht van 10 oktober 2018 het vertrouwen in de Advocaat opgezegd. Op dat moment had de Advocaat al een concept van de pleitnota aan Consument en de Collega voorgelegd.

Op 10 oktober 2018 volgde een aangepast concept. Voor zover Consument stelt dat de uiteindelijk gemaakte externe advocaatkosten hoger zijn omdat de behandeling van de zaak wegens een gebrek aan deskundigheid bij de Advocaat aan de Externe Advocaat moest worden overgedragen, is de Commissie van oordeel dat Consument zijn standpunt onvoldoende heeft onderbouwd. Het is immers de eigen beslissing van Consument geweest om de behandeling van de zaak door de Externe Advocaat voort te laten zetten, terwijl er op dat moment nog ruim voldoende tijd was om desgewenst de pleitnota aan te passen. Hoewel Consument en de Collega misschien meer vertrouwen in de Externe Advocaat hadden, staat niet vast dat de Advocaat bij het opstellen van de pleitnota is tekortgeschoten of dat een verdere behandeling door de Advocaat tot een andere uitkomst zou hebben geleid.

Fixed-fee agreement of uurtarief?

4.5 Het staat een verzekeraar vrij om bij de uitbesteding van de behandeling van een zaak prijsafspraken te maken. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar in dit geval de belangen van Consument voldoende voor ogen gehouden bij de onderhandelingen met de Externe advocaat over de prijs. Daarbij overweegt de Commissie dat op het moment van de uitbesteding van het kostenmaximum een bedrag van € 13.890,23 (inclusief btw) resteerde, zodat een fixed fee van € 14.000,00 al tot overschrijding zou leiden. Verzekeraar heeft vervolgens in het belang van Consument het door de Externe Advocaat voorgestelde uurtarief van € 350,00 kunnen matigen tot een bedrag van € 250,00 (exclusief btw en 5% kantoorkosten). In de brief van Verzekeraar aan de Externe Advocaat van 29 oktober 2018 staat dat Verzekeraar uitging van een maximale tijdsbesteding van 56 uur. Van belang is dat de Externe Advocaat hiermee akkoord is gegaan. Dat ondanks het hanteren van een lager uurtarief meer tijd gemoeid was met de behandeling van de zaak, was ten tijde van de onderhandelingen niet te voorzien. Het kan Verzekeraar dan ook niet worden tegengeworpen dat hij niet voor een fixed-fee agreement heeft gekozen.

Werkzaamheden voor dossier van de Collega

4.6 Consument is verder van mening dat Verzekeraar er ten onrechte aan voorbij gaat dat hij mede te behoeve van de Collega diverse werkzaamheden heeft verricht die een zekere tegenwaarde hebben. Voor zover Consument van mening is dat hij voor Verzekeraar kostenbesparend heeft gehandeld en dat dit voor zijn eigen kostenmaximum tot extra ruimte zou moeten leiden, overweegt de Commissie dat hiervoor geen grondslag bestaat. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden geldt tussen Consument en Verzekeraar een afgesproken kostenmaximum. Het enkele feit dat Consument de Collega heeft geholpen in zijn zaak brengt, zo al juist, nog geen verandering in die tussen Consument en Verzekeraar gemaakte afspraak.

Conclusie

4.7 Het hiervoor overwogene leidt de Commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten, noch dat hij de gemaakte advocaatkosten die het kostenmaximum overschrijden moet vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.