

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017.189 (prof. mr. M.L. Hendrikse voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar wordt in de eerste plaats bepaald door de inhoud van de tussen hen gesloten overeenkomst, de daarbij behorende voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving. Op grond van de voorwaarden wordt de afkoopwaarde berekend aan de hand van de koers van de beursdag volgend op de dag van binnenkomst van het verzoek tot berekening van deze afkoopwaarde. Verzekeraar heeft de aanbeveling van de Commissie de Ruiters inzake de 'Informatiemodellen beleggingsverzekeringen' opgevolgd en deze in haar beleid opgenomen. Aldus wordt voor ieder afkoopverzoek dat wordt ontvangen, een afkoopofferte afgegeven, zodat klanten weten waar zij voor tekenen en wat de mogelijke consequenties zijn van afkoop. De aanbeveling en het door Verzekeraar gevolgde beleid zijn in lijn met het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft. Gezien de toepasselijke voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving, moet het door Consument ingevulde, ondertekende en teruggezonden afkoopformulier samen met de overige door verzekeraar verzochte informatie, worden gezien als het verzoek tot berekening van de afkoopwaarde. De afkoopwaarde moet dan ook worden berekend aan de hand van de koers(en) van de beursdag volgend op de dag van binnenkomst van dat verzoek. Dit zijn de koersen van 29 juni 2016. Verzekeraar heeft conform de toepasselijke voorwaarden gehandeld.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de reactie van Verzekeraar daarop.

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

De Commissie stelt vast 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 bij Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten met de naam Opstap Hypotheekverzekering, met polisnummer [nummer]. Consument heeft een verzoek tot afkoop van deze verzekering gedaan.
- 2.2 Op 8 juni 2016 stuurt Verzekeraar naar aanleiding van dit afkoopverzoek een brief, waarin Verzekeraar aan de hand van de waarde van de beleggingen per 7 juni 2016 de afkoopwaarde bepaalt op € 25.526,50. Daarbij schrijft Verzekeraar:
“(…) *LET OP! Dit is de voorlopige afkoopwaarde, niet de definitieve afkoopwaarde. De waarde is gebaseerd op de waarde die uw verzekering op dit moment heeft. De definitieve afkoopwaarde kan anders zijn dan de voorlopige afkoopwaarde. Dit komt doordat de waarde van de beleggingen kan stijgen of dalen. Daarnaast kan het voorkomen dat er kosten en overlijdensrisicopremies zijn betaald uit de waarde van de verzekering.*
(…) *Wilt u uw verzekering afkopen? Dan heeft [Verzekeraar] het volgende nodig van de ontvanger van de uitkering (dit is wettelijk verplicht):*
1. Een kopie van het identiteitsbewijs: paspoort of identiteitskaart of rijbewijs (voor- en achterkant). Daarnaast ontvangen wij graag het volgende document van u:
2. Het ondertekende afkoopformulier (bijlage I) dat u vindt bij deze brief.
(…)”
- 2.3 Op de bijlage bij het afkoopformulier staat vermeld dat een kopie van een recent rekeningafschrift dient te worden meegezonden.
- 2.4 Consument heeft het afkoopformulier op 23 juni 2016 ingevuld en ondertekend. Het ondertekende formulier is voorzien van een dagstempel van Verzekeraar, van 28 juni 2016.
- 2.5 In de toepasselijke voorwaarden staat de definitie van de afkoopwaarde opgenomen:
“Het totaal aantal aan de polis toegewezen participaties vermenigvuldigd met de koers van de beursdag volgend op de dag van binnenkomst van het verzoek tot berekening van deze afkoopwaarde, verminderd met afkoopkosten.”
- 2.6 Verzekeraar informeert Consument bij brief van 5 juli 2016 als volgt
“(…) *De uitkering is € 24.089,01 en maken wij op 6 juli 2016 over (…)*

De afkoopwaarde die u nu krijgt, kan lager zijn dan de uiteindelijke afkoopwaarde. Dit heeft te maken met de premies die u voor uw verzekering heeft betaald. Heeft u in de 56 dagen voor het beëindigen van de verzekering nog één of meer premies met automatische incasso betaald? Dan heeft u zelf 56 dagen de tijd om deze afschrijving bij uw bank terug te vragen. Dit noemen we storeren. Daarom verlagen we nu de afkoopwaarde van uw verzekering.

*Vraagt u de premies niet terug bij uw bank? Dan krijgt u 56 dagen na het afschrijven van de premies de rest van de definitieve afkoopwaarde van ons.
(...)"*

- 2.7 Bij brief van 13 juli 2016 schrijft Verzekeraar aan Consument dat hij de per 1 juni 2016 verschuldigde premie van € 111,89 nog niet heeft ontvangen.
- 2.8 Bij mail van 17 juli 2016 stelt Consument aan Verzekeraar de vraag waarom in een periode van minder dan een maand tussen afkoop offerte en uitkering een verlies van € 1.437,49 is geboekt op zijn verzekering.
- 2.9 Verzekeraar schrijft Consument bij brief van 22 juli 2016 dat hij een bedrag heeft ontvangen van € 111,89. Nu de verzekering beëindigd is heeft Verzekeraar geen recht op dit bedrag. Verzekeraar verzoekt Consument de periodieke overboeking bij zijn bank in te trekken.
- 2.10 Bij e-mail van 22 juli 2016 beantwoordt Verzekeraar de vraag van Consument waarom de afkoopwaarde zo veel lager is geworden. Daarbij zet Verzekeraar het volgende uiteen.
 - De verzekering is stopgezet per de datum waarop Verzekeraar alle gevraagde informatie van Consument heeft ontvangen. Dit is de afkoopdatum. Verzekeraar had op 28 juni 2016 alle benodigde informatie ontvangen, zodat deze datum de afkoopdatum vormt.
 - Bij afkoop van de verzekering wordt de opgebouwde beleggingswaarde uitgekeerd, die wordt berekend met de koers van de eerste werkdag na de afkoopdatum, 29 juni 2016.
 - Op 6 juli 2016 is een bedrag van € 24.089,01 aan Consument overgemaakt. Dit is minder dan de berekende afkoopwaarde van € 24.197,54. Consument heeft de premie van juni 2016 gestorneerd, zodat de afkoopwaarde minus de beleggingswaarde van de premie is ontvangen. De beleggingswaarde van de premie was € 108,53.
 - In de op 8 juni 2016 verstuurd afkoopofferte is gerekend met de koers van 7 juni 2016. De koersten tussen 7 juni 2016 en 29 juni 2016 zijn behoorlijk gedaald, zodat ook de afkoopwaarde van de verzekering is gedaald.
- 2.11 Consument bericht verzekeraar bij e-mail van 22 juli 2016 dat hij niet zozeer ontevreden was over de koersdaling, maar dat het hem ging om het feit dat hij geen uitleg had gekregen over de afkoopwaarde. Daarbij tekent Consument aan dat indien de koers vergelijkbaar was geweest met de koers van de datum van de afkoop offerte, hij wellicht minder behoefte had gehad aan een uitleg. Verder merkt Consument op dat hij de op 1 juni 2016 vervallen premie op 18 juli weer aan Verzekeraar heeft voldaan. Ook geeft Consument aan dat hij van oordeel is, dat nu het uit de verzekering vrijgekomen bedrag op 6 juli 2016 is overgemaakt, hij aanneemt dat dit bedrag tot die datum nog belegd was. Om die reden zou de koers van 5 of 6 juli gebruikt moeten worden, aldus Consument.
- 2.12 In antwoord op deze e-mail bericht Verzekeraar Consument dat de premie van de maand juni bij voorbaat niet is meegenomen in de afkoopwaarde. Indien Consument deze niet had gestorneerd dan had Consument de premie 56 dagen na de premiebetaling teruggestort gekregen.

- 2.13 Op 1 augustus 2016 vult Consument een klachtenformulier in op de website van Verzekeraar. Daarbij verzoekt Consument een compleet en correct cijfermatig overzicht van wat er rond de afkoop is geschied.
- 2.14 Verzekeraar antwoordt bij e-mail van 11 augustus 2016 op de klacht. Daarbij zet verzekeraar nogmaals uiteen hoe hij de afkoopwaarde bepaalt. Verder zet Verzekeraar uiteen dat in de periode tussen de afgifte van de afkoop offerte en de afkoopdatum de maandelijkse onttrekkingen voor de kosten en risicopremie van de verzekering heeft plaatsgevonden, zodat het aantal beleggingseenheden of participaties is gedaald. Verzekeraar zet daarbij in een tabel uiteen hoe de waarde van de verzekering zich heeft ontwikkeld tussen de datum van de afgifte van de afkoopofferte (8 juni 2016) en de afkoopdatum (28 juni 2016). Ook legt Verzekeraar nog eens uit wat de invloed van het storneren van de premie is op de uitgekeerde afkoopwaarde. Op 1 juni 2016 heeft Consument € 111,89 aan premie betaald. Volgens de voorwaarden is van deze premie een bedrag van € 108,53 belegd. (€ 111,81 minus poliskosten van € 3,36). Deze € 108,53 maakt deel uit van de afkoopwaarde. Consument heeft de premie echter op 11 juli 2016 gestorneerd, zodat dit deel van de afkoopwaarde niet is uitgekeerd. Ten slotte geeft Verzekeraar het volgende aan:
“(…)”
*Wij keerden de afkoopwaarde uit op 6 juli 2016. Dat de koers op de uitkeringsdatum hoger was, betekent niet dat wij alsnog deze hogere koers aanhouden. U (en wij ook) liep geen risico meer op de beleggingen. Immers, alle benodigde stukken om de definitieve afkoopwaarde te kunnen bepalen hebben wij op 28 juni 2016 ontvangen. Idealiter hadden wij dit dus op 29 juni 2016 kunnen uitkeren. Was de koers op 6 juli 2016 overigens lager geweest, dan hadden wij de lagere koers ook niet aangehouden en een lagere waarde uitgekeerd.
(…)”*
- 2.15 Bij e-mail van 16 augustus 2016 laat Consument weten dat de wijze waarop de kosten berekend worden, hem nog niet duidelijk is. Consument kan zich niet voorstellen dat de premie en kosten in beleggingseenheden gecalculeerd zijn en niet in euro's. Ook worden naar zijn oordeel tweemaal de poliskosten berekend: éénmaal op 1 juni door aftrek van € 3,36 en eenmaal door de aftrek op de beleggingseenheden. Deze zouden volgens het door Verzekeraar verstrekte overzicht op 8 juni 2016 hebben plaatsgevonden. Ook gelooft Consument niet dat rond 28 of 29 juni 2016 transacties zijn gedaan. Er is enkel een berekening gemaakt op 5 juli 2016, de datum waarop de uitkeringsbrief is gemaakt, met een artificieel gekozen datum voor het bepalen van de koers, aldus Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert berekening van de afkoopwaarde per 5 juli 2016. Deze bedraagt € 25.027,70. Aan Consument dient nog € 938,69 te worden uitgekeerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is van oordeel dat Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming

van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst en voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op het moment van afkoop heeft Consument een bedrag ontvangen dat € 1.500 (meer dan 5%) lager was dan in de afkoopofferte was aangegeven, zonder dat daarbij enige uitleg werd gegeven. In later e-mail contact heeft Verzekeraar een tegenstrijdige uitleg gegeven, die het uiteindelijk uitgekeerde bedrag niet verklaart. Eerst wordt aangegeven dat de premie van juni wel wordt meegenomen in de berekening en vervolgens wordt aangegeven dat deze niet wordt meegenomen. Verzekeraar is niet duidelijk over de gehanteerde procedure en over hoe men aan de uiteindelijke afkoopsom komt.
- Consument heeft de aankoopofferte op 23 juni 2016 per post aan Verzekeraar gestuurd en de uitkering op 6 juli 2016 ontvangen. Verzekeraar geeft aan dat de afkoopdatum 28 juni 2016 is en dat de koers van 29 juni 2016 is gebruikt voor de berekening. Vervolgens is tot 6 juli 2016 gewacht met het doen van uitkering. Op 6 juli was de koers anders dan op 29 juni. Het is niet normaal dat het geld meerdere dagen in handen van verzekeraar is gebleven. Om die reden zou de koers van de datum van uitkering (of de dag daarvoor) gebruikt moeten worden.
- Consument vermoedt dat 28 en 29 juni 2016 zijn gekozen als berekeningsdatum, nu op die dagen de koers het laagst was.
- Het aantal beleggingseenheden is op 29 juni 2016 lager dan op 7 juni 2016. Dat de koers is veranderd met de tijd, kan Consument begrijpen. Dat Verzekeraar aandelen heeft verkocht/verminderd zonder iets anders te kopen lijkt Consument echter niet mogelijk. Daarom twijfelt Consument aan de integriteit van de uitgelegde cijfers en het uitbetaalde bedrag.
- De door Verzekeraar gegeven uitleg kan alleen kloppen als Verzekeraar op 29 juni een brief had gestuurd met een afrekening. In plaats daarvan heeft Verzekeraar op 5 juli 2016 een brief gestuurd met enkel een bedrag, zonder verdere uitleg.
- Consument heeft Verzekeraar een brief gestuurd dat hij de relatie wil beëindigen en het geld zo snel mogelijk wil ontvangen. Alles wat daarna gebeurd is, vormt enkel vertraging, bureaucratie, onduidelijkheid en fouten in de berekening van het uit te keren bedrag. Er is sprake van een onprofessionele en soms misleidende communicatie. Het bedrag van € 1.500 verschil met de afkoopofferte moet daarom niet stilzwijgend voor rekening van Consument komen.

Verweer Verzekeraar

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

- De definitieve afkoopwaarde wordt bepaald per de datum waarop Verzekeraar het getekende afkoopformulier en de overige benodigde stukken heeft ontvangen. Op 28 juni 2016 had Verzekeraar alle vereiste documenten in bezit voor de afkoop. In de tussenliggende periode is de koers gewijzigd, wat invloed heeft gehad op de afkoopwaarde. Ook de maandelijkse onttrekkingen voor kosten en risicopremie heeft plaatsgevonden, waardoor het aantal beleggingseenheden is gedaald. Daarop wijst Verzekeraar in de afkoopofferte en dit heeft Verzekeraar ook toegelicht in de reactie aan Consument van 11 augustus 2016.
- Verzekeraar heeft de aanbeveling van de Commissie de Ruiters inzake de 'Informatiemodellen beleggingsverzekeringen' opgevolgd en in haar beleid opgenomen.

Dit houdt in dat Verzekeraar ervoor heeft gekozen voor ieder afkoopverzoek dat wordt ontvangen, een afkoopofferte af te geven, zodat zijn klanten weten waar zij voor tekenen en wat de mogelijke consequenties zijn van afkoop. Verder gaat Verzekeraar na dat de afkoop door de bevoegde persoon wordt gedaan. Dit doet Verzekeraar op het moment dat hij de getekende afkoopofferte met bijlagen heeft ontvangen. Op een eerder moment wordt de verzekering niet afgekocht, ook niet om de waarde reeds te bepalen.

- De koersdatum voor afkoop is 29 juni 2016. Dit is de beursdag volgend op de datum waarop Verzekeraar de ondertekende afkoopofferte, met bijlagen, van Consument heeft ontvangen. Verzekeraar heeft de afkoopprocedure binnen een redelijke termijn en zorgvuldig afgewikkeld.
- De afkoop vindt niet op een willekeurig moment plaats. Evenmin wordt het afkoopproces afgewikkeld op een voor Verzekeraar gunstige wijze. Juist indien de afkoopdatum gelijk zou zijn aan de uitkeringsdatum zou er sprake zijn van willekeur. Er kan vanwege een werkvoorraad enige tijd verstrijken tussen het ontvangen van alle stukken voor afkoop en het werkelijk overboeken. De afkoopdatum kan en mag daarvan niet afhankelijk zijn. Mocht er sprake zijn van vertraging in de uitkering, dan hebben klanten recht op een rentevergoeding op basis van de wettelijke rente.
- Verzekeraar geeft een overzicht van de beleggingstransacties die hebben plaatsgevonden vanaf de datum waarop de afkoopofferte is verstrekt, om een en ander voor Consument inzichtelijk te maken.
- Verzekeraar begrijpt dat Consument graag al in de uitkeringsbevestiging had willen zien hoe de definitieve afkoopwaarde is vastgesteld.
- Omdat de verzekering bij afkoop pas stopt op het moment dat alle voor afkoop benodigde stukken zijn ontvangen, zijn conform de voorwaarden op 8 juni 2016 nog poliskosten en risicopremies aan de verzekering onttrokken. Deze onttrekkingen hebben plaatsgevonden naar evenredigheid van de waarde van de verzekering in de drie fondsen waarin deze was belegd.
- De maandpremie voor juni van € 111,89 is geïncasseerd en volgens de voorwaarden belegd. De premie is meegenomen in de afkoopofferte van 8 juni 2016. Ook bij de afkoop van de verzekering maakte de belegde premie nog steeds onderdeel uit van de afkoopwaarde. Rekening houdend met de storneerbare premie heeft Verzekeraar € 24.098,01 uitgekeerd. Het verschil van € 108,53 met de afkoopwaarde van € 24.197,54 zou Verzekeraar nog hebben uitgekeerd. Nu Consument echter de premie heeft gestorneerd, verval het recht op uitkering van dit bedrag.
- In de e-mail van 11 augustus 2016 aan Consument heeft Verzekeraar aangegeven dat de gestorte premie van € 111,89 minus poliskosten is belegd. In plaats van poliskosten had Verzekeraar aankoopkosten moeten schrijven. Deze bedragen ex artikel 9 van de algemene voorwaarden 3% van de investeringspremie van € 111,89. Verzekeraar kan zich voorstellen dat hij het beeld heeft gegeven dat tweemaal poliskosten worden berekend en biedt excuses aan voor de verwarring die is ontstaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld tegen welke datum Verzekeraar de afkoopwaarde van de verzekering van Consument had moeten berekenen.

Is dit de datum van de dag na ontvangst van alle voor afkoop benodigde stukken, zoals Verzekeraar heeft gedaan, of is dit de dag voor uitkering van het bedrag aan Consument, zoals Consument betoogt?

- 4.2 De Commissie stelt bij beantwoording van deze vraag voorop dat de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar in de eerste plaats wordt bepaald door de inhoud van de tussen hen gesloten overeenkomst, de daarbij behorende voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 4.3 In de toepasselijke voorwaarden staat de afkoopwaarde als volgt gedefinieerd: “Het totaal aantal aan de polis toegewezen participaties vermenigvuldigd met de koers van de beursdag volgend op de dag van binnenkomst van het verzoek tot berekening van deze afkoopwaarde, verminderd met afkoopkosten.” Op grond van de voorwaarden wordt de afkoopwaarde dan ook berekend aan de hand van de koers van de beursdag volgend op de dag van binnenkomst van het verzoek tot berekening van deze afkoopwaarde.
- 4.4 De Commissie moet derhalve vaststellen wat moet worden verstaan onder “het verzoek tot berekening van deze afkoopwaarde”.
- 4.5 Verzekeraar heeft aangegeven de aanbeveling van de Commissie de Ruiters inzake de ‘Informatiemodellen beleggingsverzekeringen’ te hebben opgevolgd en deze in haar beleid te hebben opgenomen. Verzekeraar heeft er aldus voor gekozen voor ieder afkoopverzoek dat wordt ontvangen, een afkoopofferte af te geven, zodat zijn klanten weten waar zij voor tekenen en wat de mogelijke consequenties zijn van afkoop. De aanbeveling en het door Verzekeraar gevolgde beleid zijn in lijn met het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Ingevolge artikel 60 BGfo verstrekt Verzekeraar een omschrijving van de gevolgen van afkoop. Artikel 73 BGfo bepaalt dat een Verzekeraar, indien de cliënt daarom verzoekt, een opgave verstrekt van de wegens afkoop verschuldigde kosten en de actuele afkoopwaarde.
- 4.6 In dit geval heeft Verzekeraar met de brief van 8 juni 2016 aan Consument de door de aanbeveling en het BGfo voorgeschreven informatie verstrekt. Consument heeft op 23 juni 2016 het bij de brief gevoegde afkoopformulier ondertekend en dit met de overige benodigde informatie aan Verzekeraar gezonden. Verzekeraar heeft kopieën van de toegezonden formulieren overgelegd met daarop een dagstempel van 28 juni 2016. De Commissie ziet geen aanwijzingen op grond waarvan moet worden aangenomen dat dit dagstempel onjuist is.
- 4.7 Gezien de toepasselijke voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving, gaat de Commissie ervan uit dat het door Consument ingevulde, ondertekende en teruggezonden afkoopformulier samen met de overige door verzekeraar verzochte informatie, moet worden gezien als het verzoek tot berekening van de afkoopwaarde. De afkoopwaarde moet dan ook conform de voorwaarden worden berekend aan de hand van de koers(en) van de beursdag volgend op de dag van binnenkomst van dat verzoek. Dit zijn de koersen van 29 juni 2016. Verzekeraar heeft aldus conform de toepasselijke voorwaarden gehandeld.

- 4.8 Ook overigens heeft de Commissie niet kunnen constateren dat Verzekeraar bij de afkoop van de verzekering van Consument in strijd met de met Consument gesloten overeenkomst of in strijd met de op hem rustende (wettelijke) verplichtingen heeft gehandeld. Wel is het zo dat de communicatie rond het vaststellen van de definitieve afkoopwaarde op een duidelijkere wijze had kunnen plaatsvinden, zodat Consument vanaf de aanvang van het afkoopproces beter geïnformeerd was geweest. Ook heeft tijdens de interne klachtenprocedure bij Verzekeraar verwarrende communicatie over het per 1 juni 2016 vervallen premiebedrag plaatsgevonden. Verzekeraar heeft een en ander zelf reeds geconstateerd en zijn excuses aangeboden. Daarmee is de kwestie naar oordeel van de Commissie op een adequate wijze afgehandeld.
- 4.9 Ten slotte geldt dat Verzekeraar bij dupliek heeft aangegeven dat Consument recht heeft op uitbetaling van de wettelijke rente over het uitgekeerde bedrag van € 24.098,01 vanaf de dag waarop dit is vastgesteld tot aan de dag van uitkering. Nu Consument deze wettelijke rente nog niet heeft ontvangen, gaat de Commissie ervan uit dat Verzekeraar deze alsnog zal vergoeden.
- 4.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen onder de verzekeringsovereenkomst bij het bepalen van de afkoopwaarde. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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.