

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-426
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Aegon Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 mei 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Effectenlease. De klacht van Consument is te laat – want niet binnen een redelijke termijn na het definitieve standpunt van de Bank – bij Kifid ingediend. Kifid kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; en 3) de repliek van Consument.
- 1.2 Op 29 augustus 2019 heeft een bemiddelingszitting plaatsgevonden, waarbij Consument en de Bank aanwezig waren. Partijen zijn niet gekomen tot een oplossing van de onderhavige klacht. Na de bemiddelingszitting hebben de Commissie en de behandelend secretaris die op de zitting aanwezig waren zich verschoond en is de procedure vervolgd.
- 1.3 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 17 april 2001 heeft Consument (via een tussenpersoon) met de Bank een ‘VermogensVliegwieler-extra’ effectenleaseovereenkomst (hierna: de Vliegwielerovereenkomst) gesloten met een looptijd van 20 jaar.
- 2.2 Op 30 augustus 2013 heeft de echtgenoot van Consument de Bank een brief gestuurd en zich (namens Consument) beklagd over de Vliegwielerovereenkomst.

De echtgenoot van Consument betoogt hierin dat de Vliegwiellovereenkomst niet rechtsgeldig is en dat de Bank haar zorgplicht niet in acht heeft genomen.

- 2.3 In de periode daarna is er contact geweest tussen de Bank en de echtgenoot van Consument. Om te beoordelen of Consument in aanmerking kwam voor een coulanceregeling diende beoordeeld te worden of er sprake was van een onaanvaardbaar zware financiële last. De Bank heeft daarom Consument en haar echtgenoot om hun inkomensgegevens gevraagd. De echtgenoot van Consument heeft aangegeven niet meer te beschikken over zijn inkomensgegevens over het jaar waarin de Vliegwiellovereenkomst is aangegaan.
- 2.4 Op 20 augustus 2014 heeft de echtgenoot van Consument de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende: *“Ik heb op internet wat verder gelezen en bekijk de optie om een procedure op te starten tegen Aegon of mijn klacht aan de klachtencommissie financiële diensten voor te leggen.”*
- 2.5 Op 28 augustus 2014 heeft de Bank de echtgenoot van Consument een e-mail gestuurd en daarin herhaald dat zij zonder nadere onderbouwing van de financiële situatie van de echtgenoot van Consument bij aanvang van de Vliegwiellovereenkomst niet kon beoordelen of Consument in aanmerking kwam voor een coulanceregeling. Tevens heeft de Bank aangegeven dat zij zich in haar coulancebeleid gesterkt voelde door uitspraken van zowel de Nederlandse rechter als de Commissie van Beroep van Kifid.
- 2.6 De echtgenoot van Consument heeft diezelfde dag per e-mail gereageerd. In deze e-mail staat onder meer het volgende: *“Ik dank u nogmaals voor uw reactie maar wij hebben andere belangen, dus zullen er op deze manier niet uitkomen.”*
- 2.7 In de jaren daarna is er wederom contact geweest tussen de echtgenoot van Consument en de Bank (onder meer naar aanleiding van het arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016). Dit heeft niet tot een ander standpunt van de Bank geleid.
- 2.8 In 2017 heeft de Bank de Vliegwiellovereenkomst eenzijdig (tussentijds) beëindigd. In dat kader heeft de Bank de restantlening kwijtgescholden. Verder was Consument door de tussentijdse beëindiging niet langer de resterende 42 maandtermijnen verschuldigd aan de Bank.
- 2.9 Op 9 oktober 2018 heeft Consument haar klacht bij Kifid ingediend. Kifid heeft de klacht op 10 oktober 2018 ontvangen.

Vordering van Consument

- 2.10 Consument vordert een schadevergoeding van de Bank van € 17.000,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 17 april 2001. Volgens Consument is de Vliegwiellovereenkomst niet rechtsgeldig en heeft de Bank haar zorgplicht geschonden. Verder is het niet terecht dat de Bank maar informatie blijft vragen over de inkomenspositie van de echtgenoot van Consument ten tijde van het aangaan van de Vliegwiellovereenkomst. Tot slot heeft de Bank onrechtmatig gehandeld door in 2017 de Vliegwiellovereenkomst eenzijdig te beëindigen.

Verweer van de Bank

- 2.11 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Als meest verstrekkende verweer heeft de Bank gesteld dat de klacht van Consument te laat bij Kifid is ingediend en daardoor niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

- 3.1 Voordat de Commissie tot een *inhoudelijke* beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de Bank gevoerde verweer omtrent de *behandelbaarheid* van de klacht van Consument. De vraag is of Consument – zoals de Bank betoogt – haar klacht te laat bij Kifid heeft ingediend.
- 3.2 De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht op 10 oktober 2018 heeft ontvangen. Het Reglement per 1 april 2017 is daarom van toepassing. In artikel 5 van het Reglement is het volgende opgenomen over het indienen van een klacht:

“5.2. De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

(...)

5.4 Als de Financiële Dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon.”

- 3.3 Kort gezegd komt artikel 5 van het Reglement erop neer dat Kifid alleen klachten in behandeling kan nemen die tijdig bij Kifid zijn ingediend. Of een klacht tijdig is ingediend, hangt (onder meer) af van het moment waarop de Bank een definitief standpunt over de klacht heeft ingenomen.

- 3.4 De Bank heeft aangevoerd dat de e-mail van 28 augustus 2014 (zie overweging 2.5) haar definitieve standpunt was. De Commissie volgt de Bank hierin. Uit deze e-mail blijkt immers dat de Bank Consument enkel en alleen tegemoet wil komen in haar klacht via de coulanceregeling en dat de coulanceregeling in haar geval geen uitkomst biedt zolang Consument en haar echtgenoot niet alle inkomensgegevens kunnen overleggen. In die zin heeft de Bank een definitief standpunt ingenomen ten aanzien van de klacht van Consument. Uit de e-mail van de echtgenoot van Consument van 28 augustus 2014 (zie overweging 2.6) blijkt dat hij het ook als een definitief standpunt heeft opgevat. Dat er in de jaren daarna nog correspondentie is geweest tussen (de echtgenoot van) Consument en de Bank, maakt dit niet anders. Vergelijk Geschillencommissie Kifid nr. 2019-175.
- 3.5 In het definitieve standpunt van de Bank is Consument niet gewezen op de mogelijkheid om haar klacht aan Kifid voor te leggen. Artikel 5.4 van het Reglement is daarom van toepassing. Consument diende binnen een “redelijke termijn” haar klacht bij Kifid in te dienen. In eerdere uitspraken heeft de Commissie geoordeeld dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn één jaar is. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2019-175 en 2019-379. Zoals uit de e-mail van 20 augustus 2014 (zie overweging 2.4) blijkt, was de echtgenoot van Consument bekend met het feit dat hij de klacht aan Kifid kon voorleggen. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om in dit geval van het uitgangspunt van één jaar af te wijken.
- 3.6 Dit alles leidt tot de volgende conclusie: doordat Consument haar klacht niet binnen één jaar na 28 augustus 2014 heeft ingediend, is haar klacht niet tijdig bij Kifid ingediend. Kifid kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.
- 3.7 Voor de volledigheid merkt de Commissie op dat Consument in deze procedure niet alleen klaagt over het *aangaan* van de Vliegwiellovereenkomst, maar ook over de (eenzijdige) *beëindiging* van de Vliegwiellovereenkomst. Aangezien de Vliegwiellovereenkomst in 2017 is beëindigd, kan het e-mailbericht uit 2014 niet worden gezien als definitief standpunt *ten aanzien van dit klachtonderdeel*. Dit klachtonderdeel kan echter niet tot toewijzing van de vordering leiden. De Bank heeft namelijk toegelicht dat de tussentijdse beëindiging in het voordeel was van Consument; en Consument heeft niet aangetoond waarom zij benadeeld zou zijn door de tussentijdse beëindiging van de Vliegwiellovereenkomst. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om dit klachtonderdeel verder in behandeling te nemen.

4. De beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht van Consument niet kan behandelen.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.