

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-425
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Aegon Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 mei 2020
Aard uitspraak : 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; 3) de repliek van Consument; en 4) de dupliek van de Bank.
- 1.2 De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 8 maart 2001 heeft Consument (via een tussenpersoon) met de Bank twee ‘VermogensVliegwielen-extra’ effectenleaseovereenkomsten (hierna: de Vliegwielenovereenkomsten) gesloten.
- 2.2 Op 9 mei 2013 heeft Consument bij de Bank een klacht ingediend over de Vliegwielenovereenkomsten en de Bank daarbij verzocht om een redelijke tegemoetkoming in de financiële last die zij heeft moeten dragen. Op 21 mei 2013 heeft de Bank hierop gereageerd.

- 2.3 Op 26 juni 2013 heeft de voormalig gemachtigde van Consument (namens Consument) een klacht ingediend over de Vliegwiellovereenkomsten. Op 28 juni 2013 heeft de Bank hierop gereageerd. De Bank heeft daarbij het verzoek om compensatie afgewezen en Consument gewezen op de coulanceregeling.
- 2.4 Op 4 juli 2017 heeft de voormalig gemachtigde van Consument de Bank een e-mail gestuurd en daarbij een beroep gedaan op het arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016.
- 2.5 Op 3 oktober 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid (met dossiernummer [dossiernummer]). Bij het ingediende klachtformulier was het e-mailbericht van 4 juli 2017 bijgevoegd, de correspondentie uit mei en juni 2013 was echter niet bijgevoegd. Aangezien uit de stukken dus niet kon worden opgemaakt of de interne klachtprocedure bij de Bank afgerond was, heeft Kifid de klacht nog niet in behandeling genomen maar in plaats daarvan de Bank in de gelegenheid gesteld om (alsnog) op de klacht te reageren. Op 24 november 2017 heeft de Bank inhoudelijk gereageerd op de klacht van Consument.
- 2.6 Op 2 december 2017 is het dossier bij Kifid ([dossiernummer]) automatisch gesloten. Dit omdat het dossier acht weken inactief was (in de zin dat Consument in die acht weken geen stukken had ingediend). Op 4 december 2017 heeft de partner van Consument Kifid hierover gebeld en op 6 december 2017 heeft hij de Voorzitter van de Geschillencommissie en de klachtencoördinator van Kifid aangeschreven. Naar aanleiding daarvan heeft een medewerker van Kifid op 8 december 2017 telefonisch met de partner van Consument gesproken en nogmaals toegelicht waarom het klachtdossier na verloop van acht weken automatisch gesloten was: als Consument de klacht binnen acht weken aan Kifid had voorgelegd, dan had zij het dossiernummer [dossiernummer] kunnen gebruiken om extra informatie toe te sturen; na verloop van de acht weken kon zij een nieuwe digitale klacht aanmaken (dat dan een nieuw dossiernummer zou krijgen).
- 2.7 Op 27 februari 2019 heeft de voormalig gemachtigde van Consument wederom een klacht ingediend bij de Bank over de Vliegwiellovereenkomsten. Op 27 februari 2019 heeft de Bank aangegeven dat zij geen reden zag om opnieuw op de klacht te reageren.
- 2.8 Op 10 april 2019 heeft de gemachtigde van Consument gepoogd om de klachtbehandeling bij Kifid voort te zetten onder het dossiernummer [dossiernummer]. Dit klachtdossier was evenwel gesloten (zie overweging 2.6). Op 17 april 2019 heeft de gemachtigde van Consument de klachtencoördinator van Kifid aangeschreven en gevraagd om een reactie op de vragen van 4 en 6 december 2017.

De klachtencoördinator heeft dezelfde dag per e-mail gereageerd en verwezen naar het telefoongesprek van 8 december 2017.

- 2.9 Op 23 april 2019 heeft Consument haar klacht bij Kifid ingediend. Kifid heeft de klacht op 24 april 2019 ontvangen.

Vordering Consument

- 2.10 Consument vordert een schadevergoeding van de Bank van € 49.454,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 maart 2001.
- 2.11 Deze vordering steunt op de schending van de bijzondere zorgplicht van de Bank. Consument voert hiertoe, kort samengevat, het volgende aan. De Vliegwielenovereenkomsten zijn tot stand gekomen met tussenkomst van een tussenpersoon, die Consument advies heeft gegeven, zonder dat deze daarvoor de juiste vergunning had, terwijl de Bank hiervan op de hoogte was of kon zijn. Consument verwijst in dit verband naar de arresten van de Hoge Raad van 2 september 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2012 en ECLI:HR:2016:2015) alsmede het arrest van de Hoge Raad van 12 oktober 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1935).

Verweer van de Bank

- 2.12 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. 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 24 april 2019 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 zij op 21 mei 2013 dan wel 28 juni 2013 een definitief standpunt heeft ingenomen ten aanzien van de klacht van Consument. De Commissie volgt de Bank hierin. In haar berichten van 21 mei 2013 en 28 juni 2013 heeft de Bank namelijk het compensatieverzoek van Consument afgewezen en Consument gewezen op de coulanceregeling. In eerdere uitspraken heeft de Commissie overwogen dat een dergelijk schrijven te gelden heeft als een definitief standpunt. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2019-175.
- 3.5 In het definitieve standpunt van de Bank is Consument niet gewezen op de mogelijkheid om de 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. Dit betekent dat Consument – doordat zij haar klacht niet binnen één jaar na 21 mei 2013 dan wel 28 juni 2013 heeft ingediend – haar klacht niet tijdig bij Kifid heeft ingediend.
- 3.6 Dit wordt niet anders door het feit dat de Bank (ook) op 24 november 2017 inhoudelijk gereageerd heeft op de klacht van Consument (zie overweging 2.5). Aangezien de stukken uit de interne klachtprocedure (namelijk de berichten van mei 2013 / juni 2013) ontbraken bij het klachtformulier dat Consument op 3 oktober 2017 bij Kifid had ingediend, kon Kifid daaruit niet opmaken of de interne klachtprocedure bij de Bank doorlopen was. Het is om die reden dat Kifid de Bank in de gelegenheid gesteld had om op de klacht van Consument te reageren. Dat de Bank inhoudelijk gereageerd heeft en zich destijds niet beroepen heeft op termijnoverschrijding wil niet zeggen dat de Bank zich in de huidige klachtprocedure niet alsnog op termijnoverschrijding zou mogen beroepen.

3.7 En zelfs al zou de reactie van de Bank van 24 november 2017 als een (nieuw) definitief standpunt moeten worden gezien, dan nog is de redelijke termijn van artikel 5.4 van het Reglement verstreken. Consument heeft immers pas in april 2019, dus meer dan één jaar na de reactie van de Bank, haar klacht (opnieuw) bij Kifid ingediend. De gemachtigde van Consument verwijst in dit verband nog naar het bericht van de klachtencoördinator van Kifid van 17 april 2019, maar deze verwijzing kan Consument niet baten. In zijn e-mailbericht van 17 april 2019 (zie overweging 2.8) heeft de klachtencoördinator zich immers niet uitgelaten over de behandelbaarheid van de onderhavige klacht. De Commissie ziet verder ook geen aanleiding om in dit geval van het uitgangspunt van één jaar af te wijken.

3.8 Dit alles leidt tot de conclusie dat Kifid de klacht niet in behandeling kan nemen.

4. Beslissing

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

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/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 40 van het Reglement.