

Tussenuitspraak Commissie van Beroep 2018-006A d.d. 23 januari 2018

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, mr. J.B. Fleers, drs. J.C.H. Kars AAG CERA en mr. A. Smeëing-van Hees, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Verzoek tot terugwijzing naar de Geschillencommissie (zonder inhoudelijke behandeling van de zaak). Consument stelt dat de Geschillencommissie fundamentele regels van procesrecht zou hebben geschonden, te weten het recht op een mondelinge behandeling. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de consument aanvankelijk heeft ingestemd met het niet houden van een mondelinge behandeling en dat de Geschillencommissie hem in redelijkheid aan deze afspraak kon houden. Het verzoek wordt afgewezen.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

I. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 1 mei 2017 door de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft Belanghebbende een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 27 maart 2017 (kenmerk [nummer]) ter toetsing voorgelegd.
- 1.2 De Bank heeft een op 8 juni 2017 gedateerd verweerschrift, met bijlagen, ingediend.
- 1.3 Belanghebbende heeft op 14 juni 2017, 15 juni 2017 en 2 augustus 2017 nadere stukken in het geding gebracht.
- 1.4 Belanghebbende heeft voorts op 28 en 29 november 2017 nog stukken toegestuurd. Deze stukken zijn gelet op het bepaalde in artikel 9.6 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna: het Reglement) te laat ingediend en zullen derhalve niet in de beoordeling worden betrokken.
- 1.5 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 4 december 2017. Beide partijen waren aanwezig. De echtgenote van Belanghebbende heeft een 'Verklaring' voorgelezen en overgelegd aan de Commissie van Beroep. Hierna is de mondelinge behandeling geschorst wegens persoonlijke omstandigheden van Belanghebbende. Partijen is medegedeeld dat de mondelinge behandeling op een nog nader te bepalen tijdstip zal worden voortgezet.
- 1.6 Na de mondelinge behandeling heeft Belanghebbende de pleitnota die hij vanwege het voortijdig schorsen van de zitting niet heeft kunnen voordragen, aan de Commissie van Beroep toegezonden. De Commissie van Beroep zal (thans) geen acht slaan op deze pleitnota omdat deze (nog) niet ter zitting is voorgedragen.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. De beoordeling van het verzoek tot terugwijzing van de zaak naar de Geschillencommissie

3.1 In deze tussenuitspraak zal de Commissie van Beroep uitsluitend het verzoek van Belanghebbende behandelen om de zaak zonder inhoudelijke behandeling terug te wijzen naar de Geschillencommissie.

3.2 Voor de beoordeling van voornoemd verzoek gaat de Commissie van Beroep uit van het volgende:

- 1) Bij de Geschillencommissie heeft Belanghebbende erop aangedrongen dat de mondelinge behandeling zou plaatsvinden in een zaal op de begane grond, omdat hij vanwege zijn hoogtevrees niet in staat was de zittingsruimte van Kifid – die is gelegen op de negende etage van een kantorengedouw – te bereiken.
- 2) De behandelend secretaris van de Geschillencommissie heeft bij brief van 2 december 2016 het volgende aan Belanghebbende laten weten:

“Onderwerp van ons telefoongesprek was (...) de in uw klachtdossier in te plannen zitting. Ik heb u aangegeven dat ik op basis van het beleid van dit klachteninstituut geen zitting kan laten plaatsvinden op een andere locatie dan de beschikbare zittingsruimten op de negende verdieping van ons kantorencomplex. Ik heb u een aantal alternatieven aangeboden. U heeft ingestemd met een zitting zonder aanwezigheid van beide partijen. Uw klacht zal worden behandeld op een nader te bepalen moment door een nader te bepalen samenstelling van een geschillencommissie. U wordt hierover op korte termijn nader geïnformeerd.”

- 3) De behandelend secretaris van de Geschillencommissie heeft partijen nog diezelfde dag schriftelijk laten weten dat de behandeling van de zaak zou plaatsvinden op 30 januari 2017, buiten aanwezigheid van partijen.
- 4) Bij e-mail van maandag 23 januari 2017 heeft Belanghebbende aan de klachtenfunctionaris van Kifid het volgende geschreven:

“Reeds op 18-07-2016 hebben wij [de behandelend secretaris] telefonisch aangegeven dat twee eerdere zittingen binnen andere dossiers de behandeling van onze dossiers in beide gevallen heeft plaatsgevonden op de benedenverdieping van het Ministerie van Financiën. Dit om ons moverende redenen.

Reeds op 18-07-2016 met een rappel op 19-11-2016 hebben wij bij [de behandelend secretaris] overeenkomstig verzoek neergelegd inzake de zittingslocatie indien ons dossier door de Geschillencommissie behandeld zou worden.

Pas op 02-12-2016 (...) heeft [de behandelend secretaris] ons aangegeven dat deze optie niet meer voorhanden zou zijn, waardoor noodgedwongen besloten is de klachten op stukken af te doen.

Wij verzoeken u te onderzoeken of deze zittingslocatie beschikbaar is en zo niet, waarom niet. Indien de geplande zittingsdatum van 30-01-2017 verplaatst dient te worden vanwege de andere zittingslocatie stemmen wij daarmee in.

Nadrukkelijk bevestigen wij u dat het onze nadrukkelijke voorkeur geniet te participeren in de zitting van de Geschillencommissie.”

- 5) Belanghebbende heeft bij e-mail van donderdag 26 januari 2017 aan de managing secretaris van Kifid onder meer het volgende geschreven:

“Verder stellen wij vast dat u ons nog niet geïnformeerd heeft naar aanleiding van het aspect van de zittingslocatie en onze gewenste aanwezigheid ter zitting, zie ons bijgesloten bericht van 23-01-2017.

Een zitting van een publiek orgaan dient toegankelijk te zijn voor alle betrokkenen, ook indien er sprake is van een beperking bij betrokkenen.

(...)

Uw gewaardeerde reactie met betrekking tot de zittingslocatie en onze participatie in de zitting zien wij per ommekeer met belangstelling tegemoet.”

- 6) Bij e-mail van zaterdag 28 januari 2017 heeft Belanghebbende het volgende aan de (nieuwe) behandelend secretaris geschreven:

“Onder verwijzing naar ons onderstaand bericht van 26-01-2017 stellen wij vast dat [de managing secretaris] ons noch per e-mail noch per reguliere post bericht heeft met betrekking tot ons standpunt van de toegankelijkheid van de zittingslocatie en onze gewenste participatie in de zitting van de Geschillencommissie.

Reeds op 18-07-2016 hebben wij dit aspect aan de orde gesteld en omdat iedere inhoudelijke reactie altijd maar uitbleef, hebben wij op 19-11-2016 gerappelleerd.

Gelet op het handelen en nalaten van [de vorige behandelend secretaris] overtuigt haar standpunt verwoord in haar schrijven van 02-12-2016 ons niet. Derhalve hebben wij dit aspect op 23-01-2017 aan [de klachtencoördinator] voorgelegd. Ook van [de klachtencoördinator] bleef iedere inhoudelijke reactie uit. Derhalve hebben wij op 26-01-2017 [de managing secretaris] aangeschreven omdat een inhoudelijke verantwoording binnen zijn schrijven van 26-01-2017 op dit punt volledig ontbreekt. Wij hebben recht op een inhoudelijke verantwoording van [de managing secretaris] voorafgaand aan de zitting waarom mensen met een beperking niet fysiek de zitting kunnen bijwonen.

Indien de zitting van 30-01-2017 om 9.30 uur toch plaatsvindt is daarmee sprake van een onrechtmatige daad immers iedere verantwoording zowel van [de managing secretaris] als van [de klachtencoördinator] ontbreken volledig.”

- 7) Bij e-mail van 2 februari 2017 heeft Belanghebbende de behandelend secretaris verzocht te bevestigen dat – samengevat – de Geschillencommissie kennis heeft genomen van de hiervoor genoemde e-mails en dat diverse medewerkers van Kifid hebben geweigerd inhoudelijk te reageren.

- 8) Bij brief van 20 februari 2017 heeft de klachtenbehandelaar van Kifid de klacht over de behandeling van de zaak zonder aanwezigheid van partijen ongegrond verklaard.
 - 9) Nadat Belanghebbende beroep had ingesteld, heeft hij op 3 november 2017 een dagvaarding uitgebracht aan (de Commissie van Beroep van) Kifid teneinde in kort geding te bewerkstelligen dat de Commissie van Beroep een mondelinge behandeling zou houden op een locatie die voor hem – gelet op zijn hoogtevrees – toegankelijk was. Bij de inleidende dagvaarding is een medische verklaring gevoegd inhoudend Belanghebbende kampt met hoogtevrees waardoor hij niet kan functioneren op grote hoogte en dus ook niet naar de zitting op de 9^e verdieping kan komen. De Commissie van Beroep is ambtshalve bekend met de dagvaarding en de daarbij behorende bijlagen. Naar aanleiding hiervan zijn Kifid en Belanghebbende overeengekomen dat Kifid zou zorgdragen voor een alternatieve zittingsruimte.
- 3.2 De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak van 27 maart 2017 – voor zover in deze tussenuitspraak van belang – overwogen dat Belanghebbende, zoals bevestigd in de hiervoor genoemde brief van 2 december 2016, ermee heeft ingestemd dat de zaak op grond van de stukken, dat wil zeggen: zonder mondelinge behandeling, zou worden beslist.
 - 3.3 De Geschillencommissie heeft voorts in de uitspraak van 27 maart 2017 de vordering van Belanghebbende deels toegewezen en beslist dat de Bank binnen zes weken na verzending van de uitspraak aan partijen aan Belanghebbende een bedrag van € 1.305,19 dient te voldoen.
 - 3.4 Belanghebbende heeft de Commissie van Beroep verzocht de uitspraak van de Geschillencommissie – zonder inhoudelijke beoordeling van het geschil tussen hem en de Bank te vernietigen, en de zaak terug te wijzen naar de Geschillencommissie. Daartoe heeft hij aangevoerd dat hij de afspraak om de zaak zonder mondelinge behandeling te beslissen onder dwang heeft geaccepteerd. Hij wijst erop dat de mondelinge behandeling in eerdere twee zaken op zijn verzoek heeft plaatsgevonden op een benedenverdieping van het Ministerie van Financiën. De thans geboden alternatieven, het afplakken van de ramen op de 9^{de} verdieping of de zitting bijwonen door middel van een skype verbinding, acht Belanghebbende ontoereikend en (voor hem) niet reëel. Zij hebben volgens hem ook geen gelijkwaardige status met de fysieke aanwezigheid van Belanghebbende ter zitting. Belanghebbende voert aan dat de uitspraak van de Geschillencommissie geen rechtsgeldige status heeft nu hij tegen zijn nadrukkelijke wil niet is gehoord, dit omdat hij vanwege zijn beperking niet ter zitting op de negende verdieping aanwezig kon zijn. Aldus heeft Belanghebbende zijn belangen niet optimaal kunnen behartigen.
 - 3.5 Tijdens de mondelinge behandeling ten overstaan van de Commissie van Beroep heeft de echtgenote van Belanghebbende verder onder meer het volgende naar voren gebracht:
“Met het mes op de keel werd afgedwongen akkoord te gaan met de behandeling op stukken af te doen om later kunnen zeggen dat wij met die beslissing ingestemd hadden. Een keuze met het mes op de keel is geen keuze.

De uitgebreide gevoerde correspondentie heeft voldoende duidelijk gemaakt dat de Geschillencommissie zich schuldig heeft gemaakt aan een onrechtmatige daad. Dit was voorafgaande aan de zitting bekend.

(...)

De Geschillencommissie heeft zich schuldig gemaakt aan het niet respecteren van de Rechten van de Mens, zoals dat door de Verenigde Naties in een manifest is vastgelegd.

De onrechtmatigheid van de behandeling en de uitspraak van de Geschillencommissie is daarmee bewezen.

(...)

Indien het Kifid aan de huur van het zaaltje een hogere prioriteit toekent dan aan een zuivere rechtsgang en het respecteren van de Rechten van de Mens, zoals de Verenigde Naties in een manifest hebben vastgesteld, is dat zeer beschamend.”

- 3.6 Belanghebbende heeft zich dus – kort gezegd – op het standpunt gesteld (1) dat hij op 2 december 2016 door de behandelend secretaris onder druk is gezet om af te zien van een mondelinge behandeling en (2) dat sprake is van een oneerlijke behandeling omdat hij vanwege zijn hoogtevrees niet in staat is gesteld zijn zaak mondeling toe te lichten.
- 3.7 Wat betreft het eerste verwijt overweegt de Commissie van Beroep het volgende. Tijdens de procedure bij de Geschillencommissie heeft de behandelend secretaris telefonisch met Belanghebbende overlegd over alternatieven om tegemoet te komen aan de beperking van Belanghebbende, waaronder het afplakken van de ramen en het inbellen door middel van een Skype-verbinding. Uit de brief van 2 december 2016 van de behandelend secretaris volgt dat Belanghebbende uiteindelijk heeft ingestemd met de behandeling van zijn zaak buiten aanwezigheid van partijen. Belanghebbende kwalificeert deze instemming als een “met het mes op de keel afgedwongen akkoord”.
- 3.8 De Commissie van Beroep constateert dat Belanghebbende aanvankelijk geen protest heeft aangetekend tegen de brief van 2 december 2016, hoewel hij in de daarop volgende periode veelvuldig met diverse medewerkers van Kifid heeft gecorrespondeerd. Pas ruim anderhalve maand later, een week voor de geplande behandeling, heeft Belanghebbende de kwestie van de mondelinge behandeling opnieuw aan de orde gesteld. Op 23 januari 2017 – een week voor de geplande behandeling van de zaak bij de Geschillencommissie – heeft hij Kifid laten weten dat het zijn “nadrukkelijke voorkeur” heeft dat er wel een mondelinge behandeling in zijn aanwezigheid zal plaatsvinden. Op 26 januari 2017 heeft hij laten weten van mening te zijn dat een zitting toegankelijk dient te zijn voor alle betrokkenen, “ook indien er sprake is van een beperking bij betrokkenen”. Hoewel duidelijk is dat Belanghebbende alsnog aandrang op een mondelinge behandeling op een locatie die voor hem bereikbaar was, stelt Belanghebbende in deze e-mails niet dat hij zich door de behandelend secretaris onder druk gesteld gezet voelde toen hij de afspraak maakte om af te zien van de mondelinge behandeling. Belanghebbende heeft bij e-mail van 28 januari 2017 laten weten dat er zijns inziens sprake zou zijn van een onrechtmatige daad van (medewerkers van) Kifid indien de behandeling van zijn zaak op 30 januari 2017 (buiten aanwezigheid van partijen) toch zou plaatsvinden.

Deze e-mail kan niet anders worden begrepen dan dat Belanghebbende op dat moment eiste dat de Geschillencommissie alsnog een mondelinge behandeling zou gelasten, maar ook hieruit kan niet worden afgeleid dat de aanvankelijk gemaakte keuze van Belanghebbende om af te zien van een mondelinge behandeling niet in vrijheid was gemaakt. De Commissie van Beroep is op grond van het vorenstaande van oordeel dat er geen aanwijzingen zijn dat de behandelend secretaris van de Geschillencommissie Belanghebbende zodanig onder druk heeft gezet, dat deze zich op 2 december 2016 gedwongen voelde af te zien van een mondelinge behandeling.

- 3.9 Wat betreft het tweede verwijt geldt het volgende. Ingevolge artikel 40.1 van het toepasselijke Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening roept de Geschillencommissie partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht als de voorzitter, de Geschillencommissie of beide partijen dat wenselijk achten. Uit deze bepaling volgt dat een mondelinge behandeling niet noodzakelijkerwijs hoeft plaats te vinden. Wanneer een mondelinge behandeling vanwege een (geestelijke of lichamelijke) beperking van een van partijen niet kan plaatsvinden in een zittingsruimte van Kifid, kan van de Geschillencommissie worden verlangd dat zij zich inspant om hiervoor een passende oplossing te vinden. Het hangt van de omstandigheden van het geval af welke oplossing in een concreet geval passend is. De oplossing kan er in bestaan dat besloten wordt de zitting te verplaatsen naar een andere locatie, maar ook is denkbaar dat – met instemming van partijen – wordt besloten dat geen mondelinge behandeling zal plaatsvinden.
- 3.10 Zoals gezegd heeft Belanghebbende aanvankelijk ermee ingestemd dat geen mondelinge behandeling zou plaatsvinden, maar is hij ongeveer een week voor de geplande behandeling van zijn zaak hiervan teruggekomen en heeft hij gevraagd alsnog een mondelinge behandeling te gelasten op een locatie op de begane grond. De Geschillencommissie heeft dit verzoek onder ogen gezien en afgewezen. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de Geschillencommissie met deze beslissing geen beginselen of regels van procesrecht geschonden. Daarbij betreft de Commissie van Beroep dat Belanghebbende pas kort voor de geplande behandeling is teruggekomen op de veel eerder gemaakte afspraak om geen mondelinge behandeling te laten plaatsvinden. Voorts is van belang dat Belanghebbende voor het eerst na het aanhangig maken van de beroepsprocedure een medische verklaring aan Kifid heeft doen toekomen waarmee wordt onderbouwd dat hij aan een zo ernstige mate van hoogtevrees lijdt, dat van hem niet kan worden gevergd dat hij een zitting op de negende verdieping bijwoont. Nu deze medische verklaring bij de Geschillencommissie niet bekend was, kon zij – alle betrokken belangen in aanmerking nemend – in redelijkheid voorbijgaan aan het verzoek van Belanghebbende (op 23, 26 en 28 januari 2017) om de behandeling op 30 januari 2017 af te gelasten en de mondelinge behandeling op een later tijdstip te bepalen.
- 3.11 De conclusie is dat de Geschillencommissie Belanghebbende mocht houden aan de afspraak van 2 december 2016 inhoudend dat er geen mondelinge behandeling zou plaatsvinden. Het verzoek van Belanghebbende om de zaak terug te wijzen naar de Geschillencommissie wordt afgewezen. Daarbij verdient nog opmerking dat het Reglement niet voorziet in terugwijzing, zodat de Commissie van Beroep in beginsel steeds zelf de aan haar voorgelegde zaak zal moeten afdoen.

3.12 De Commissie van Beroep zal een nieuwe mondelinge behandeling gelasten in een nog nader te bepalen zaalruimte, die toegankelijk zal moeten zijn voor Belanghebbende. Gedurende deze mondelinge behandeling zullen partijen de gelegenheid krijgen de zaak toe te lichten. Indien nodig, kunnen partijen op grond van artikel 9.6 van het Reglement voorafgaand aan de zitting nog stukken in het geding brengen die zien op de zaak zelf, dat wil zeggen het geschil tussen Belanghebbende en de Bank. De Commissie van Beroep wijst erop dat de correspondentie tussen Belanghebbende en medewerkers van Kifid in beginsel niet deel uitmaakt van het procesdossier. Voor zover Belanghebbende van mening is dat het voor de beslechting van het geschil tussen hem en de Bank van belang is dat de Commissie van Beroep hiervan kennis neemt, dient hij deze correspondentie – op de voet van artikel 9.6 – zelf in het geding te brengen, voorzien van een korte toelichting waarin hij uiteenzet waarom de desbetreffende correspondentie relevant is in het geschil tussen hem en de Bank.

4. Beslissing

De Commissie van Beroep wijst het verzoek van Belanghebbende om de zaak terug te wijzen naar de Geschillencommissie af en bepaalt dat de zaak inhoudelijk zal worden behandeld op een nader vast te stellen tijdstip.