

Beslissing Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-289

d.d. 29 juli 2014

(mr. J. Wortel, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en R.H.G. Mijné, leden en mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

De Commissie concludeert dat Consument niet ontvankelijk is in zijn klacht wegens overschrijding van de in artikel 15 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gestelde termijn.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Achmea Retail Bank N.V. (rechtsopvolgster onder algemene titel van Levob Bank N.V.), gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 25 april 2012;
- de aanvulling op het verzoek van de gemachtigde van Consument van 12 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft in juli 1998 via een tussenpersoon met de rechtsvoorganger van Aangeslotene zes overeenkomsten gesloten van het effectenleaseproduct "Het Levob Hefboom Effect" (hierna: de Overeenkomst).
- 2.2. Daarnaast heeft Consument bij de rechtsvoorganger van Aangeslotene een 'Totaalrekening' afgesloten en op of omstreeks 1 april 1998 heeft Consument met

- Levob Financieringen N.V. een 'Overeenkomst van Kredietverlening' gesloten met een kredietlimiet van fl 50.000,-.
- 2.3. Op 16 december 2002 heeft Aangeslotene de Overeenkomst als gevolg van een betalingsachterstand beëindigd.
 - 2.4. Aangeslotene heeft Consument vervolgens op 20 december 2002 een eindafrekening gezonden inzake de beëindiging van de Overeenkomst. Blijkens dit overzicht bedroeg de netto opbrengst € 22.236,50. De restschuld per contract bedroeg blijkens dit overzicht € 3.754,31. Aangeslotene heeft Consument verzocht de totale restschuld van € 22.525,84 per omgaande te voldoen.
 - 2.5. Bij brief van 5 februari 2003 heeft Consument een klacht ingediend bij Aangeslotene en haar verzocht het bedrag aan betaalde rente te voldoen. Bij brieven van 6 februari 2003 en 4 maart 2003 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld niet aan dit verzoek te voldoen.
 - 2.6. Op 15 juni 2007 heeft de gemachtigde van Consument zicht tot Aangeslotene gewend. Aangeslotene heeft op 22 augustus 2007 een e-mailbericht van de gemachtigde van Consument ontvangen waarin hij namens Consument vernietiging van de Overeenkomst, doorhaling van de BKR noteringen, alsmede retournering van de betaalde termijnen vordert.
 - 2.7. Op 20 maart 2011 ontving het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: het Klachteninstituut) de door de gemachtigde van Consument ingediende klacht.
 - 2.8. Bij brief van 25 april 2012 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening (de gemachtigde van) Consument medegedeeld dat hij op basis van een eerder ingenomen standpunt van Aangeslotene geen mogelijkheid ziet om in onderhavige zaak te bemiddelen. Vervolgens heeft de gemachtigde van Consument de klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.
 - 2.9. Op 25 april 2012 ontving de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening de klacht van Consument.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert, naar de Commissie begrijpt, vernietiging van de Overeenkomst en de kredietovereenkomsten met teruggave van de inleg, welke door Consument wordt begroot op een bedrag van € 22.689,01 met betrekking tot de Overeenkomst, een bedrag van € 40.840,20, met betrekking tot de 'Overeenkomst van Kredietverlening' en een bedrag van € 6.806,70 met betrekking tot de 'Totaalrekening'. Voorts vordert Consument vergoeding van de kosten van rechtsbijstand en de wettelijke rente vanaf de datum van de eerste klacht.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument betoogt dat aan het tekortschieten van Aangeslotene is te wijten dat hij bij het aangaan van de Overeenkomst heeft gedwaald, althans de Overeenkomst is tot stand gekomen doordat Aangeslotene zich te buiten is gegaan aan colportage, 'cold calling' in strijd met de Nadere Regelingen van 1995 en 1999 en misleiding, om welke redenen de Overeenkomst moet worden vernietigd.

In ieder geval heeft Aangeslotene bij het aanbieden van het product en het afsluiten van de Overeenkomst haar zorg- en informatieplicht verzaakt zodat zij jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten of onrechtmatig heeft gehandeld en de door Consument geleden schade moet vergoeden, aldus Consument. Voorts heeft Aangeslotene verzuimd te wijzen op haar interne klachtprocedure en de mogelijkheid de klacht aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening voor te leggen.

- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Alvorens de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient allereerst te worden beslist op het door Aangeslotene gevoerde verweer omtrent de ontvankelijkheid van de klacht van Consument. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2. Aangeslotene stelt dat de klacht van Consument op grond van de artikelen 15.1 en 15.2 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna 'Reglement') niet binnen redelijke termijn aan het Klachteninstituut is voorgelegd. Zij heeft hiertoe aangevoerd dat de Overeenkomst op 16 december 2002 is beëindigd. Aangeslotene heeft, nadat zij Consument heeft aangesproken tot voldoening van de restschuld, op 6 februari 2003 een klacht van Consument ontvangen. Consument verzocht Aangeslotene zo spoedig mogelijk aan hem het bedrag van betaalde rente te voldoen. Bij brieven van 6 februari 2003 en 4 maart 2003 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld niet aan dit verzoek te voldoen. Vervolgens heeft Consument zich gewend tot zijn gemachtigde en deze meldt zich voor het eerst bij Aangeslotene op 15 juni 2007. Op 22 augustus 2007 ontving Aangeslotene een inhoudelijke klacht van de gemachtigde van Consument. Eerst meer dan negen jaar nadat Consument Aangeslotene verzocht om terugbetaling van de betaalde rentetermijnen, c.q. meer dan vijf jaar nadat de gemachtigde van Consument richting Aangeslotene heeft gereageerd, heeft Consument zich gewend tot het Klachteninstituut. Niet valt in te zien dat, indien en voor zover Consument niet op de hoogte was van de mogelijkheid zijn klacht binnen drie maanden aan het Klachteninstituut voor te leggen, gesteld kan worden dat de klacht binnen een redelijke termijn aan het Klachteninstituut is voorgelegd, aldus Aangeslotene. Voorts stelt Aangeslotene dat Consument, nu hij tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de 'Overeenkomst van Kredietverlening', in rechte is betrokken. Om deze reden kan de Commissie volgens Aangeslotene op grond van het bepaalde in artikel 14.1 sub b van het Reglement de klacht ten aanzien van de kredietovereenkomst ook niet behandelen.
- 4.3. De Commissie stelt op basis van de stukken van het dossier vast dat Consument reeds bij brief van 5 februari 2003 bij (de rechtsvoorganger van) Aangeslotene kenbaar heeft gemaakt dat de Overeenkomst niet aan zijn verwachtingen had voldaan. Zijn verzoek tot terugbetaling van de betaalde rente werd vervolgens door

Aangeslotene afgewezen. Voorts stelt de Commissie vast dat de gemachtigde van Consument in augustus 2007 dezelfde klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd. Het Klachteninstituut heeft de klacht van Consument eerst op 20 maart 2011 ontvangen. Van een redelijke termijn ingevolge artikel 15 van het Reglement is naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

- 4.4. De stelling van Consument dat hij een leek is en hij niet op de hoogte was van zijn klachtmogelijkheden, doet aan het voorgaande niet af. Het lag immers op zijn weg om na te gaan waar hij met zijn klacht terecht zou kunnen, en of daarvoor termijnen gelden. Van omstandigheden op grond waarvan ten gunste van Consument kan worden afgeweken van deze termijnen is de Commissie niet gebleken.
- 4.5. Aangezien Consument niet (voldoende) gemotiveerd heeft weersproken dat de klacht met betrekking tot kredietverstrekking onderwerp is van een bij de rechter aanhangige procedure, slaagt het beroep van Aangeslotene op artikel 14 van het voor de Commissie geldende Reglement en moet de klacht buiten behandeling blijven voor zover zij tegen de kredietverstrekking is gericht.
- 4.6. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht en om die reden komt de Commissie niet toe aan de inhoudelijke behandeling van deze zaak.

5. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn verzoek om klachtbehandeling.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.