

## **Beslissing Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-345**

**d.d. 25 september 2014**

**(mr. J. Wortel, voorzitter, terwijl mr. J.J. Guijt als secretaris)**

### **Samenvatting**

Aandelenlease. De Commissie concludeert dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht: er is te veel tijd verstreken tussen het ‘gewaarwordingsmoment’ en het voorleggen van de klacht.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Reijt Adviesgroep B.V., gevestigd te Oost-Souburg, hierna te noemen Aangeslotene.

### **1. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 18 december 2013;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek met bijlagen 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. In januari 2005 heeft Consument, na advies van Aangeslotene, een effectenleaseovereenkomst (“het Defam Index Garantie Plan”) gesloten met Defam Financieringen B.V. (hierna: ‘Defam’). Op basis van deze overeenkomst heeft Defam € 25.000,- aan Consument geleend, hetgeen is aangewend voor de aanschaf van garantiecertificaten. De verschuldigde rente ad € 9.960,- moest Consument bij vooruitbetaling voldoen. Feitelijk heeft Consument een bedrag van € 10.000,- aan Defam voldaan.
- 2.2. Op 11 februari 2011 is de effectenleaseovereenkomst beëindigd. Defam is toen overgegaan tot verkoop van de certificaten die door haar in het kader van de effectenleaseovereenkomst waren aangekocht. De opbrengst van de certificaten is

aangewend om de lening af te lossen. Na aflossing van de lening was blijkens de door Defam aan Consument verzonden eindafrekening van 11 februari 2011 het resultaat € 0,-, zodat geen uitkering aan Consument heeft plaatsgevonden.

- 2.3. Bij e-mailbericht van 16 april 2013 heeft Consument zich bij Aangeslotene beklaagd over het door Aangeslotene verstrekte advies ten aanzien van de effectenleaseovereenkomst.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert van Aangeslotene teruggave van de inleg, zijnde € 10.000,-, welke door haar aan Defam is voldaan.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft Consument onvoldoende geïnformeerd over de kenmerken en financiële risico's van de effectenleaseovereenkomst. Bovendien was de geadviseerde effectenleaseovereenkomst niet in overeenstemming met de wens van Consument.
- 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 dat kader overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2. Aangeslotene heeft als meest vergaande verweer aangevoerd dat de klacht van Consument op grond van artikel 10.1 onder a van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud) niet binnen redelijke termijn aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is voorgelegd. Het kan volgens Aangeslotene niet zo zijn dat een klacht die op grond van het oude Reglement niet door de Commissie zou worden behandeld, wel voor behandeling in aanmerking komt in geval het oude Reglement geldig was ten tijde van de overeenkomst, maar Consument onredelijk lang met indiening van haar klacht wacht tot na invoering van het nieuwe Reglement. Voorts stelt Aangeslotene dat Consument haar recht om een klacht in te dienen heeft verwerkt omdat zij zich niet binnen bekwame tijd ex artikel 6:89 BW bij Aangeslotene heeft beklaagd.
- 4.3. Aangeslotene heeft daartoe onder meer aangevoerd dat Consument na ontvangst van de eindafrekening van 11 februari 2011 bekend was met het behaalde resultaat van de effectenleaseovereenkomst. Nu Consument zich eerst bij e-mailbericht van 16 april 2013 bij Aangeslotene heeft beklaagd, heeft zij niet binnen bekwame tijd na ontvangst van de eindafrekening haar klacht aan Aangeslotene voorgelegd, aldus Aangeslotene.
- 4.4. De stelling van Aangeslotene dat Consument heeft nagelaten binnen bekwame tijd te klagen, is in overeenstemming met eerdere uitspraken van de Commissie over de toepassing van de termijnen die zijn voorzien in haar nu van kracht zijnde Reglement, in de vorige versies van dat Reglement en in het Reglement van voorgangsters bij de behandeling van effectenleasezaken zoals de onderhavige (zie bijvoorbeeld GC 2013-94). De Commissie hanteert als uitgangspunt dat een consument in elk geval binnen bekwame tijd na ontvangst van de eindafrekening, zijnde het moment waarop hij zich bewust moet zijn geworden van de gevolgen van de effectenleaseovereenkomst (het 'gewaarwordingsmoment'), zijn klacht

aan de betrokken financieel dienstverlener dient voor te leggen. Daarbij heeft de Commissie bepaald dat een consument in ieder geval binnen een jaar na afloop van de effectenleaseovereenkomst dient te hebben geklaagd.

- 4.5. Dit beleid is erop gericht te voorkomen dat de Commissie moet oordelen over klachten die zijn gebaseerd op feiten en omstandigheden die in een zodanig ver verleden liggen dat de juistheid van de dienaangaande over en weer ingenomen standpunten als gevolg van dat tijdsverloop eenvoudigweg niet meer met voldoende zekerheid is vast te stellen. Nu de klacht van Consument in de kern de voorlichting ten tijde van de totstandkoming van de gesloten effectenleaseovereenkomst betreft, liggen aan de klacht feiten en omstandigheden ten grondslag die zich meer dan negen jaar geleden hebben voorgedaan. De Commissie oordeelt dat het tijdsverloop een grote rol speelt bij de mogelijkheid te kunnen reconstrueren wat er destijds is besproken en aannemelijk is dat een dergelijke reconstructie nu niet meer op behoorlijke wijze kan geschieden. In dit verband merkt de Commissie voorts op dat nog rekening moet worden gehouden met de omstandigheid dat het verstrijken van geruime tijd bij de aangesloten instelling de verwachting kan wekken dat haar geen tekortkomingen zullen worden verweten die (veel) eerder naar voren hadden kunnen worden gebracht.
- 4.6. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument had gelegen binnen een jaar na de expiratedatum van de effectenleaseovereenkomst haar klacht daarover in te dienen bij Aangeslotene. Naar het oordeel van de Commissie had Consument zich na ontvangst van de eindafrekening moeten realiseren dat zij haar inleg niet meer zou terugontvangen. Dit zou voor Consument voldoende aanleiding geweest moeten zijn om te veronderstellen dat zij een product had afgesloten dat niet overeenkwam met hetgeen haar, volgens eigen zeggen, was voorgehouden door Aangeslotene.
- 4.7. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene per e-mailbericht van Consument van 16 april 2013 voor het eerst op de hoogte is gesteld van de klacht van Consument. Naar het oordeel van de Commissie is met indiening van de klacht op 16 april 2013 een redelijke termijn zoals vermeld onder r.o. 4.4. ruimschoots verstreken.
- 4.8. Gelet op de hierboven genoemde overwegingen concludeert de Commissie dat Consument niet-ontvankelijk is in haar klacht: er is te veel tijd verstreken tussen het gewaarwordingsmoment en het voorleggen van de klacht. Om die reden behoeven de andere door Aangeslotene aangevoerde punten betreffende de ontvankelijkheid geen behandeling meer. Aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht komt de Commissie mitsdien ook niet toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in haar 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](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).