

Beslissing Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-346

d.d. 25 september 2014

(mr. J. Wortel, voorzitter, terwijl mr. I.M.M. Vermeer 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. Het argument van Consument dat hij stuitingsbrieven heeft gestuurd en daarmee tijdig heeft geklaagd gaat niet op, nu stuiting slechts ziet op de verjaring ingevolge artikel 3:306 BW e.v. en niet op de in het Reglement van de Commissie opgenomen (niet) ontvankelijkheidsgronden.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Aegon Bank N.V., gevestigd te Leeuwarden, 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 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 18 juli 2013;
- het verweerschrift met bijlagen 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 met Aangeslotene een effectenleaseovereenkomst 'Sprintplan' (hierna: de 'Overeenkomst') gesloten met als ingangsdatum 1 mei 2000 en een looptijd van vijf jaar.
- 2.2. Op 30 april 2005 is Overeenkomst beëindigd. Vervolgens heeft Aangeslotene bij brief van 13 mei 2005 Consument medegedeeld dat het resultaat van de Overeenkomst € 0,- bedroeg.
- 2.3. Op 7 mei 2008 heeft Consument een brief verzonden naar Aangeslotene waarin hij aangeeft dat er sprake is geweest van misleidende reclame, schendingen van mededelings en waarschuwingsplichten, tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en strijd van

(delen van) de Overeenkomst met redelijkheid en billijkheid. Daarnaast heeft Consument in deze brief medegedeeld dat de verjaring van zijn vordering is gestuit.

- 2.4. Bij brief van 15 mei 2008 heeft Aangeslotene gereageerd op de brief van 7 mei 2008 van Consument en zij heeft hierin onder andere medegedeeld dat zij de mening van Consument dat hij door Aangeslotene onjuist is voorgelicht niet deelt en dat zij kennis heeft genomen van de verklaring tot stuiting van de verjaring. Voorts heeft Aangeslotene in deze brief vermeld dat zij zich niet kan vinden in de door Consument gestelde vorderingen en behoudt zij het recht voor om op enig later tijdstip terug te komen op de eventuele gebreken die kleven aan de stuitingsverklaring.
- 2.5. Vervolgens heeft Consument zich op 16 november 2009 opnieuw tot Aangeslotene gewend en Aangeslotene verzocht zijn verlies op de Overeenkomst te compenseren. Bij brief van 19 november 2009 heeft Aangeslotene gereageerd en Consument gewezen op de coulancregeling en heeft zij Consument verzocht aanvullende informatie te verstrekken om te kunnen beoordelen of de persoonlijke situatie van Consument aanleiding is voor deze regeling.
- 2.6. Daarna heeft Consument zich onder andere bij e-mailbericht van 20 september 2011, brief van 21 maart 2013 en e-mail van 28 maart 2013 wederom tot Aangeslotene gewend. Aangeslotene heeft op deze berichten gereageerd en bij brief van 12 april 2013 Consument (opnieuw) gewezen op haar coulancregeling.
- 2.7. Op 15 april 2013 ontving het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Klachteninstituut) de door Consument ingediende klacht.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert, naar de Commissie begrijpt, vernietiging van de Overeenkomst met teruggave van de inleg, zijnde € 6.807,-.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Aangeslotene bij het afsluiten van de Overeenkomst haar zorgplicht heeft verzaakt, zodat zij jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten of onrechtmatig heeft gehandeld en de dientengevolge door Consument geleden schade moet vergoeden.
- 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 gesteld dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht. Niet (alleen) op grond van het huidige Reglement, maar ook onder het oude Reglement, zoals dat tot 1 oktober 2011 gold, dan wel het Reglement van de Klachtencommissie DSI, dient Consument niet-ontvankelijk te worden verklaard. Zij heeft hiertoe aangevoerd dat Consument bij beëindiging van de Overeenkomst in mei 2005 reeds op de hoogte was van de gevolgen van de expiratie van de Overeenkomst. Pas in 2010, vijf jaar na het einde van de Overeenkomst, komt Consument terug op de Overeenkomst middels een algemene

brief. In september 2011 vindt er vervolgens nog een briefwisseling plaats tussen Consument en Aangeslotene en in haar reactie legt Aangeslotene nogmaals de werking van de Overeenkomst uit en verzoekt zij Consument stukken omtrent zijn inkomen en vermogen te sturen, zodat zij kan beoordelen of Consument in aanmerking komt voor een coulanceregeling. Consument reageerde hier volgens Aangeslotene niet op en pas in maart/april 2013 heeft Consument zich weer tot Aangeslotene gewend en in haar reactie hierop wijst Aangeslotene nogmaals op de coulanceregeling.

- 4.3. Voorts stelt Aangeslotene dat Consument ingevolge artikel 15.2 van het huidige Reglement zijn klacht, na het definitieve standpunt van Aangeslotene van 30 september 2011, binnen een redelijke termijn aan het Klachteninstituut had moeten voorleggen. Dit heeft Consument nagelaten. Onder verwijzing naar de uitspraak van de Commissie van 28 maart 2013 is Aangeslotene van mening dat ook op basis van het oude Reglement, dan wel het Reglement van de Klachtencommissie DSI Consument niet-ontvankelijk dient te worden verklaard.
- 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 overeenkomst (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 verband houdt met de mate van voorlichting ten tijde van de totstandkoming van de met Aangeslotene gesloten effectenlease-overeenkomst, liggen aan de klacht feiten en omstandigheden ten grondslag die zich meer dan tien 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. In essentie houdt de onderhavige klacht in dat Consument destijds in de waan is gelaten dat hij zou gaan sparen, en dat hij toen niet duidelijk is geweest op het risico dat hij zijn investering kon verspelen. Consument voelt zich door Aangeslotene misleid nu hij ervan uit is gegaan dat zijn vermogen zou worden vastgelegd en dat dit bedrag na vijf jaar weer zou vrijkomen, vermeerderd met rente. In deze zaak staat onmiskenbaar vast dat Consument door het beëindigen en afwickelen van de Overeenkomst in mei 2005, werd geconfronteerd met de omstandigheid dat hij niet gespaard had, doch integendeel veel geld

was kwijtgeraakt. De aard van de nu gepresenteerde klacht brengt derhalve mee dat het hiervoor genoemde 'gewaarwordingsmoment' samenviel met het beëindigen en afwickelen van de Overeenkomst. De Commissie is van oordeel dat de klacht veel eerder, en in beginsel niet later dan een jaar na dat gewaarwordingsmoment aan Aangeslotene had moeten worden voorgelegd.

- 4.7. Het argument van Consument dat hij stuitingsbrieven heeft gestuurd en daarmee tijdig heeft geklaagd gaat niet op, nu stuiting slechts ziet op de verjaring ingevolge artikel 3:306 BW e.v. en niet op de in het Reglement van de Commissie opgenomen (niet) ontvankelijkheidsgronden.
- 4.8. Nu Aangeslotene op het tijdsverloop een beroep doet, moet Consument in zijn klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Bij deze stand van zaken behoeven de overige door partijen betrokken stellingen geen bespreking.

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.