

**Beslissing Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-347**

**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.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Aegon Bank N.V., gevestigd te Leeuwarden, 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 4 februari 2014;
- 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 in december 2000 met Aangeslotene een effectenleaseovereenkomst 'Sprintplan' (hierna: de 'Overeenkomst') gesloten. De Overeenkomst kende een looptijd van vijf jaar.
- 2.2. Op 30 november 2005 is de Overeenkomst beëindigd. Vervolgens heeft Aangeslotene bij brief van 15 december 2005 Consument medegedeeld dat het resultaat van de Overeenkomst € 0,- bedroeg.
- 2.3. Op 21 augustus 2007 heeft Consument een brief verzonden naar Aangeslotene met de volgende inhoud:  
“(…) Ik ben lid van de Vereniging ‘Consument en Geldzaken’ en sluit mij ter behartiging van mijn belangen met betrekking tot uw SprintPlan-overeenkomst aan bij de rechtsprocedure die deze vereniging tegen Spaarbeleg (Aegon Bank N.V. in gang heeft gezet;

Alle gedane en nog te verrichten betalingen terzake mijn SprintPlan-overeenkomst vinden 'onder protest' plaats cq hebben plaatsgevonden;

Ik houd mij alle rechten voor met betrekking tot alle rechtshandelingen (verricht door Spaarbeleg/Aegon Bank N.V. en/of een door Spaarbeleg aangestelde tussenpersoon (bemiddelaar/remisier) terzake van deze SprintPlan-overeenkomst;

Deze brief dient tevens beschouwd te worden als een stuiting met het oog op een eventuele verjaring van mijn rechtsvordering (...)

(...)"

- 2.4. Bij brief van 23 augustus 2007 heeft Aangeslotene gereageerd op de brief van 21 augustus 2007 van Consument en zij heeft hierin medegedeeld dat het niet mogelijk is de betalingen door Consument te kwalificeren als 'onder protest' gedane betalingen.
- 2.5. Bij brief 5 juni 2013 heeft Consument zijn klacht ingediend bij Aangeslotene. Hierin heeft Consument onder andere gesteld dat hij door Aangeslotene bij het aangaan van de Overeenkomst is misleid.
- 2.6. Aangeslotene reageert op deze klacht bij brief van 3 juli 2013. Aangeslotene stelt hierin dat zij Consument niet heeft misleid. Daarnaast wijst Aangeslotene Consument op een coulanceregeling en verzoekt zij Consument aanvullende informatie te verstrekken om te kunnen beoordelen of op basis van de persoonlijke situatie van Consument aanleiding is voor deze regeling.
- 2.7. Op 3 september 2013 ontving het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Klachteninstituut) de door Consument ingediende klacht.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert vernietiging van de Overeenkomst met teruggave van de inleg, welke door Consument wordt begroot op een bedrag van € 6.807,-, vermeerderd met wettelijke rente en de kosten van de procedure.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument is bij het aangaan van de Overeenkomst door Aangeslotene misleid, aangezien hij op basis van een reclamefolder over de Overeenkomst ervan uit mocht gaan dat hij een spaarproduct had afgesloten. Verder betoogt Consument 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 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 als meest vergaande verweer aangevoerd dat de klacht van Consument niet binnen redelijke termijn bij het Klachteninstituut is ingediend, waardoor Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht. Zij heeft daartoe aangevoerd dat klanten tot 1 april 2007 hun klachten die verband hielden met beleggen konden voorleggen aan de

Klachtencommissie DSI. Op basis van artikel 7.2. van het Reglement Klachtencommissie DSI werd afgezien van de behandeling van een klacht wanneer meer dan een jaar verstreken was tussen het tijdstip waarop de consument van de feiten kennis had genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de klacht aan de financiële dienstverlener was voorgelegd. De Klachtencommissie DSI hanteerde daarbij als uitgangspunt dat de consument zijn klacht in elk geval binnen een jaar na ontvangst van de eindafrekening aan de financiële dienstverlener moest hebben voorgelegd. De Overeenkomst is op 30 november 2005 geëxpireerd en Aangeslotene heeft Consument bij brief van 15 december 2005 op de hoogte gesteld van het resultaat van de Overeenkomst. Nu gebleken is dat Consument niet eerder dan op 21 augustus 2007 een stuitingsbrief aan Aangeslotene heeft doen toekomen, zou de Klachtencommissie DSI – indien zij op dat moment zou hebben bestaan – van behandeling van de klacht van Consument hebben afgezien.

- 4.3. Voorts stelt Aangeslotene dat per 1 april 2007 consumenten hun klachten die verband houden met beleggen kunnen voorleggen aan het Klachteninstituut. Hoewel het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening geen artikel kent dat vergelijkbaar is met artikel 7.2 van het Reglement Klachtencommissie DSI, kan dit er naar het oordeel van Aangeslotene niet toe leiden dat Consument ontvankelijk is in zijn klacht. Dit zou immers leiden tot een onredelijke benadeling van Aangeslotene, aangezien Consument zou kunnen profiteren van het feit dat het Klachteninstituut een ander reglement kent dan de Klachtencommissie DSI, aldus Aangeslotene.
- 4.4. Daarnaast wijst Aangeslotene op de artikelen 15.1. en 15.2 van het Reglement. Pas bij brief van 5 juni 2013, 7,5 jaar na het einde van de Overeenkomst en 6 jaar na het versturen van de stuitingsbrief, komt Consument terug op de Overeenkomst middels een algemene brief waarin hij onder meer aangeeft dat hij zich misleid voelt. Gelet op het voorgaande stelt Aangeslotene dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht.
- 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 op basis van een reclamefolder over de Overeenkomst 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 afwikkelen van de Overeenkomst in november/december 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 afwikkelen 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. In dit licht bezien komt geen zelfstandig belang toe aan de stelling dat Consument pas (veel) later te weten is gekomen – na bestudering in mei 2013 van een eerder gewezen uitspraak van het Klachteninstituut – dat de Overeenkomst als effectenlease moet worden beschouwd en dat Aangeslotene niet heeft voldaan aan de eisen die bij het aanbieden en afsluiten van effectenleasecontracten in acht genomen moeten worden. De omstandigheid dat Consument een en ander pas later te weten is gekomen neemt niet weg dat hij bij het beëindigen van de Overeenkomst heeft moeten merken dat zij niet aan zijn tot dan toe bestaande verwachting kon voldoen.
- 4.7. Nu Aangeslotene op dit 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](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).