

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-116 d.d.**

**15 maart 2016**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, J.C. Buiten en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

### **Samenvatting**

Effectenleaseproduct: De Commissie concludeert dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht wegens overschrijding van de in artikel 15 van het Reglement gestelde termijn.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap AEGON Bank N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen de Bank.

### **I. Procesverloop**

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 klachtformulier en klachtbrief met bijlagen van 21 februari 2015;
- de brief van Consument van 2 maart 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden. Voorts stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft bij de Bank een effectenleaseovereenkomst (SprintPlan) afgesloten die is ingegaan op 3 april 2000 met einddatum 31 maart 2005.

2.2. Bij brief van 16 maart 2004 heeft Consument aan de Bank onder meer geschreven:

“(…)

*Lange tijd na het afsluiten van het Spaarbeleg SprintPlan ben ik er achter gekomen dat ik een risico over het door mij gespaarde bedrag liep. Als mij dit duidelijk was gemaakt had ik het Spaarbeleg SprintPlan nooit afgesloten. (...) Ik acht de constructie van uw product misleidend en eis schadevergoeding. (...) Deze brief, voorzover dit betreft vernietigbare rechtshandelingen, dient beschouwd te worden als een stuiting met het oog op een eventuele verjaring.”*

- 2.3. Bij brief van 23 april 2004 heeft de Bank op voornoemde brief van Consument gereageerd, waarin zij heeft geschreven dat de teleurstelling van Consument een gevolg is van de slechte beurskoersen en zij Consument niet tegemoet zal komen.
- 2.4. De Bank heeft Consument bij brief van 12 april 2005 bericht dat Consument geen uitkering uit zijn SprintPlan ontvangt.
- 2.5. Consument heeft zich bij brief van 29 april 2014 opnieuw bij de Bank beklagd over zijn SprintPlan. Consument vordert van de Bank vergoeding van door hem geleden schade.
- 2.6. Bij brief van 5 mei 2014 heeft de Bank gereageerd op voornoemde brief van Consument en heeft Consument gewezen op de coulanceregeling waar hij voor in aanmerking kan komen.
- 2.7. De Bank heeft Consument bij brief van 5 juni 2014 medegedeeld dat de Bank op basis van de gegevens en stukken die zij van Consument heeft ontvangen tot het oordeel is gekomen dat Consument niet voor de coulanceregeling in aanmerking komt en de Bank geen aanleiding ziet Consument tegemoet te komen.
- 2.8. Op 11 juni 2014 heeft Consument zich bij het Klachteninstituut beklagd over zijn SprintPlan.

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument vordert van de Bank teruggave van zijn inleg, zijnde € 4.090,-, vermeerderd met wettelijke rente.
- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de grondslag dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, doordat zij Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de kenmerken en risico's van het SprintPlan. De overeenkomst sloot niet aan op de wensen van Consument en als hij op de hoogte was geweest van alle kenmerken en risico's had hij de overeenkomst niet afgesloten.
- 3.3. Op de stellingen die de Bank tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Bank heeft gesteld dat de klacht van Consument niet-ontvankelijk is op grond van artikel 15 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud), omdat Consument zijn klacht niet binnen een redelijke termijn aan het Klachteninstituut heeft voorgelegd. Alvorens de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient derhalve allereerst te worden beslist op het door de Bank gevoerde verweer omtrent de ontvankelijkheid van de klacht van Consument.
- 4.2. 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. Dit is in overeenstemming met eerdere uitspraken van de Commissie over de toepassing van de termijnen (zie bijvoorbeeld GC 2013-94, GC 2014-343, GC 2014-345).

- 4.3. 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 veertien 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 Bank de verwachting kan wekken dat haar geen tekortkomingen zullen worden verweten die (veel) eerder naar voren hadden kunnen worden gebracht.
- 4.4. In deze zaak staat onmiskenbaar vast dat Consument door het beëindigen en afwickelen van het SprintPlan, in april 2005 na ontvangst van de eindafrekeningsbrief, werd geconfronteerd met de omstandigheid dat hij niet had gespaard 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 de Bank had moeten worden voorgelegd. Dat Consument zich wel reeds in 2004 bij de Bank heeft beklaagd doet aan het voorgaande niet af. Immers, uit de overgelegde stukken blijkt niet dat Consument nadere actie heeft ondernomen naar aanleiding van de brief van 23 april 2004 van de Bank. Eerst in 2014 heeft hij zich opnieuw bij de Bank beklaagd.
- 4.5. Nu de Bank op dit tijdsverloop een beroep doet en voldoende aannemelijk is dat zij daardoor in haar belangen is geschaad, moet Consument in zijn klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- 4.6. Voor zover de klacht wel ontvankelijk zou zijn geweest, overweegt de Commissie ten overvloede dat de vordering van Consument niet zou worden toegewezen. De overeenkomst heeft niet geleid tot een restschuld en niet is gebleken dat de inleg een onaanvaardbaar zware last voor Consument is geweest.

## **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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.

