

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-117 d.d.
15 maart 2016**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, J.C. Buiters 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 Leeuwarden, hierna te noemen de Bank.

1. 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 met bijlagen van 28 oktober 2014;
- 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 aanvaarden. 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 (hierna: het SprintPlan) afgesloten die is ingegaan op 2 juli 2001 met einddatum 30 juni 2006.
- 2.2. De Bank heeft Consument bij brief van 11 juli 2006 bericht dat Consument uit haar SprintPlan een bedrag van € 683,24 ontvangt.
- 2.3. Bij brief van 14 juli 2006 heeft Consument zich bij de Bank beklagd over het eindresultaat van haar SprintPlan. Consument was ervan overtuigd dat zij minimaal het door haar ingelegde bedrag van € 6.806,70 zou ontvangen.
- 2.4. De Bank heeft bij brief van 24 juli 2006 op voornoemde brief van Consument gereageerd. De Bank heeft Consument medegedeeld dat zij niet overgaat tot het betalen van een vergoeding van Consument.

- 2.5. In 2005 heeft Stichting Spirit een gerechtelijke procedure tegen de Bank aangespannen namens honderden klanten met een SprintPlan overeenkomst. Ook Consument had zich bij deze stichting aangesloten. Op 20 februari 2006 heeft de Rechtbank Utrecht uitspraak gedaan en de vorderingen van Stichting Spirit afgewezen. Op 16 september 2008 heeft het Gerechtshof Amsterdam in hoger beroep het vonnis van de Rechtbank Utrecht bekrachtigd.
- 2.6. Bij brief van 26 juli 2006 heeft Consument bij de Bank zich nogmaals beklaagd over haar SprintPlan en heeft een beroep gedaan op vernietiging, dan wel ontbinding van de overeenkomst en een beroep op schadevergoeding wegens onrechtmatige daad.
- 2.7. De Bank heeft hierop gereageerd bij brief van 1 augustus 2006, waarin zij heeft aangegeven dat Consument haar vorderingen en standpunten niet heeft onderbouwd, waardoor zij hierop niet inhoudelijk kan reageren. De Bank heeft Consument in de gelegenheid gesteld relevante feiten en omstandigheden aan te dragen indien zij van mening is dat er sprake is van bijzondere omstandigheden die bij de Bank nog niet bekend zijn.
- 2.8. In 2012 heeft Consument zich opnieuw bij de Bank beklaagd over haar SprintPlan.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert van de Bank teruggave van haar inleg, zijnde € 6.123,46 (€ 6.806,70 - € 683,24).
- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de grondslag dat de Bank Consument heeft misleid doordat zij Consument onvoldoende en onjuist heeft geïnformeerd over de kenmerken en risico's van het SprintPlan. De overeenkomst sloot niet aan op de wensen van Consument en als zij op de hoogte was geweest van alle kenmerken en risico's had zij het SprintPlan 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 14.1.b van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud), omdat de klacht van Consument reeds is behandeld door de rechter, dan wel op grond van artikel 15 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud) omdat Consument haar 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, op het moment dat Consument op haar klacht is teruggekomen, 11 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. De Bank had immers bij brief van 1 augustus 2006 haar definitieve standpunt gegeven en niet is gebleken dat Consument daar eerder dan in 2012 op is teruggekomen.
- 4.4. In deze zaak staat onmiskenbaar vast dat Consument door het beëindigen en afwikkelen van het SprintPlan, in juni 2006, na ontvangst van de eindafrekeningsbrief, werd geconfronteerd met de omstandigheid dat zij veel geld was kwijtgeraakt en op 1 augustus 2006 in kennis is gesteld van het afwijzende standpunt van de Bank op de klacht van Consument. De aard van de nu gepresenteerde klacht brengt derhalve mee dat het 'gewaarwordingsmoment' gelijk is aan de afwijzingsbrief van de Bank van 1 augustus 2006. De Commissie blijft 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. Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat Consument nadere actie heeft ondernomen naar aanleiding van de brief van 1 augustus 2006 van de Bank. Eerst in 2012 heeft zij zich opnieuw bij de Bank beklagd.
- 4.5. De gerechtelijke procedure van Stichting Spirit tegen de Bank maakt voorgaande niet anders. Stichting Spirit is namens een groot aantal gedupeerden opgetreden en Consument was niet zelf procespartij. In deze procedure zijn geen persoonlijke omstandigheden over de afzonderlijke gedupeerden aangevoerd. De gerechtelijke procedure van Stichting Spirit doet derhalve niet af aan de onder 4.2 genoemde bekwame tijd.
- 4.6. Nu de Bank een beroep doet op tijdsverloop, artikel 15 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud), en voldoende aannemelijk is dat zij daardoor in haar belangen is geschaad, moet Consument in haar klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en standpunten zullen daardoor onbesproken blijven.

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