

**Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-461 d.d.
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

Samenvatting

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn klacht. Consument heeft zijn klacht niet binnen drie maanden na dagtekening van het oordeel van de Ombudsman aan de Commissie voorgelegd. Dit heeft volgens artikel 30.1 van het Reglement tot gevolg dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen. Gesteld noch gebleken is van in artikel 30.1 van het Reglement bedoelde omstandigheden waardoor Consument van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt.

Consument,

tegen

Nederlands Financieel Centrum voor Ondernemers B.V., gevestigd te Almere, hierna te noemen Tussenpersoon.

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 inclusief bijlagen, ontvangen op 19 januari 2016;
- het verweerschrift van Tussenpersoon.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Medio 2012 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen Tussenpersoon en Consument. Tussenpersoon heeft de lopende verzekering van Consument bij ASR Levensverzekering N.V. (hierna: 'ASR') geanalyseerd en enkele wijzigingen doorgevoerd. Vervolgens heeft Tussenpersoon geadviseerd en bemiddeld inzake het afsluiten van een kapitaalverzekering bij Goudse Verzekeringen N.V. (hierna: 'Goudse') en een overlijdensrisicoverzekering bij TAF B.V. (hierna: 'TAF').
- 3.2. Tussenpersoon heeft voor haar dienstverlening een bedrag van € 1.250,- in rekening gebracht.
- 3.3. Bij brief van 31 juli 2014 heeft Goudse Consument desgevraagd medegedeeld dat een bedrag van € 348,63 aan afsluitprovisie en een bedrag van € 53,30 aan lopende provisie aan Tussenpersoon is uitgekeerd.
- 3.4. Consument heeft van TAF vernomen dat van de maandelijkse premie voor de overlijdensrisicoverzekering een bedrag van € 5,- aan Tussenpersoon wordt uitgekeerd als provisie.
- 3.5. Consument heeft in 2014 bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: 'Ombudsman') een klacht ingediend omtrent de door Tussenpersoon ontvangen provisie en de onjuiste c.q. onvolledige voorlichting daarover. De Ombudsman heeft bij brief van 21 januari 2015 zijn oordeel aan Consument kenbaar gemaakt. Aan het slot van zijn brief is de volgende alinea opgenomen:

"Ingeval u het niet eens bent met deze beslissing, staan u nog de volgende (juridische) wegen open. U kunt de zaak aan de civiele rechter voorleggen, rekening houdend met de wettelijke voorschriften die daaraan zijn verbonden, dan wel, binnen drie maanden na dagtekening van deze beslissing, de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. (...)"
- 3.6. Bij brieven van respectievelijk 22 april 2015 en 5 augustus 2015 heeft Consument een verzoek om afhandeling van zijn klacht door de Commissie ingediend. Als reactie hierop heeft Kifid Consument tweemaal een klachtformulier toegezonden met het verzoek dit ingevuld en ondertekend te retourneren. Na het uitblijven van een reactie van Consument is Kifid overgegaan tot sluiting van de dossiers.
- 3.7. Bij brief van 13 januari 2016 heeft Consument zijn klacht (opnieuw) voorgelegd aan de Commissie en een ingevuld en ondertekend klachtformulier toegezonden.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 2.500,-, zijnde een deel van de door Tussenpersoon (extra) ontvangen provisie.
- 4.2. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Tussenpersoon hem onjuist dan wel onvolledig heeft geïnformeerd over de door Tussenpersoon te ontvangen provisie. Volgens Consument heeft Tussenpersoon gezegd geen (extra) provisie te zullen ontvangen, naast het door Consument te betalen bedrag van € 1.250,-. Nadien is evenwel gebleken dat Tussenpersoon wel degelijk provisie van Goudse en TAF heeft ontvangen. Ter onderbouwing van zijn stelling verwijst Consument naar een verklaring van zijn buurvrouw, die bij het adviesgesprek aanwezig was. Ook stelt Consument dat Tussenpersoon hem had moeten informeren over het feit dat de provisieregels zes weken na de datum van het advies zouden veranderen en het derhalve verstandiger was nog even te wachten.
- 4.3. Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument is niet-ontvankelijk in zijn klacht omdat hij deze niet binnen de reglementaire termijn van drie maanden na het oordeel van de Ombudsman aan de Commissie heeft voorgelegd.
 - Er is sprake geweest van twee adviestrajecten. Voor het oriënteren, kennismaken, inventariseren, analyseren en het doen van aanbevelingen is een vaste vergoeding van € 1.250,- afgesproken. Vervolgens heeft Consument Tussenpersoon verzocht om te onderzoeken of de door Consument bij ASR Woninghypotheken afgesloten hypothecaire geldlening gewijzigd kon worden. De lopende verzekering bij ASR is vervolgens afgekocht en de waarde is ingebracht in een nieuw te sluiten verzekering bij Goudse.

5. Beoordeling

- 5.1. De klacht van Consument ziet op de door Tussenpersoon ontvangen provisie. Consument stelt dat Tussenpersoon heeft gezegd geen (extra) provisie te zullen ontvangen, naast het door Consument betaalde bedrag van € 1.250,-. Dit laatste bleek achteraf niet het geval.
- 5.2. De Commissie overweegt dat nog daargelaten dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon tijdens het adviesgesprek heeft gezegd geen provisie te zullen ontvangen van Goudse en TAF, zodat de gevolgen daarvan buiten beschouwing kunnen worden gelaten, Consument niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in zijn klacht omdat deze te laat is ingediend.

- 5.3. Op grond van artikel 29.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'Reglement') dient Consument zijn klacht aan de Commissie voor te leggen binnen drie maanden na de dagtekening van het oordeel van de Ombudsman. Ingevolge artikel 30.1 van het Reglement kan een klacht niet in behandeling worden genomen indien deze niet binnen de hiervoor genoemde termijn van drie maanden bij de Commissie is ingediend, tenzij de Consument naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt.
- 5.4. De Ombudsman heeft bij brief van 21 januari 2015 zijn oordeel aan Consument kenbaar gemaakt. De klacht diende derhalve uiterlijk op 21 april 2015 aan de Commissie te worden voorgelegd. Consument heeft zijn klacht niet binnen deze termijn ingediend. Dit heeft volgens artikel 30.1 van het Reglement tot gevolg dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen. Gesteld noch gebleken is van in artikel 30.1 van het Reglement bedoelde omstandigheden waardoor Consument van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt. De slotsom is dat Consument niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in zijn klacht.

6. Beslissing

De Commissie verklaart bij wege van bindend advies Consument niet-ontvankelijk in zijn klacht.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld