

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-133 (mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 maart 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Finsens Producten B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 20 februari 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt tegen zijn adviseur. De Adviseur stelt dat Consument niet-ontvankelijk is. Op de klacht is het Kifid Reglement geldend vanaf 1 oktober 2014 van toepassing. De Commissie heeft het ontvankelijkheidsverweer op grond van het Reglement beoordeeld. Consument is in 2011 door zijn verzekeraar geïnformeerd over de uitvoering van de compensatieregeling. Op dat moment moet Consument in staat geacht worden te klagen over de verzekering en de kostenlading, zowel tegen zijn verzekeraar als tegen de Adviseur. Consument heeft de Adviseur bij brief van 15 november 2012 aansprakelijk gesteld. Consument was toen derhalve bekend met de aansprakelijkheid van de Adviseur. De Commissie gaat er op basis van de dossierstukken vanuit dat Consument reeds ten tijde van de aansprakelijkstelling van de Adviseur op de hoogte was van het bestaan van Kifid. Wellicht was Consument niet persoonlijk op de hoogte, maar dat geldt wel voor "de experts van Stichting ODIN" van wie Consument (blijkens de aansprakelijkstelling) toen deskundige bijstand had. De kennis van die deskundigen wordt aan Consument toegerekend, nu hij zich blijkens de aansprakelijkstelling door hen heeft laten adviseren. Door pas op 23 maart 2016 de klacht tegen de Adviseur voor te leggen aan Kifid, heeft Consument niet voldaan aan artikel 12.3 van het Reglement. Een termijn van bijna 3,5 jaar kwalificeert niet als een redelijke termijn.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, inclusief bijlagen;
- de aanvullende uitlating van Consument;
- de nadere informatie van Consument van 8 november 2016; en
- de aanvullende uitlating van de Adviseur van 12 december 2016.

De Adviseur is bindend aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Consument heeft op het klachtformulier bindend advies geaccepteerd. De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Via de Adviseur heeft Consument in 1997 bij (toen nog) Royal Nederland een Royal Future Hypotheekplan afgesloten. Onderdeel van dit product was een overeenkomst van levensverzekering. De verzekering werd (aanvankelijk) geadmistreerd onder polisnummer [nr. 1].
- 2.2 In 2011 heeft Consument van zijn verzekeraar (inmiddels Allianz) bericht gehad over de tegemoetkoming op basis van de compensatieregeling. De schatting van de tegemoetkoming op de einddatum voor Consument was op dat moment 0,00 euro.
- 2.3 In 2012, bij brief van 15 november, heeft Consument een klacht ingediend bij zijn verzekeraar en bij de Adviseur. Consument heeft geklaagd dat hij nooit is “geïnformeerd over de beleggingstechnische implicaties van de kosten- en risicostructuur in combinatie met de uiterst risicovolle beleggingen”. Consument heeft in zijn brief diverse malen verwezen naar “de experts van de Stichting ODIN”:

“Sinds enige tijd hebben wij de experts van de Stichting ODIN gevraagd onze beleggingsverzekering te onderzoeken en daarbij na te gaan of er reden is een schadeloosstelling te vorderen in verband met door hen ontdekte productgebreken.”

en

“[...] de experts van de Stichting ODIN hebben ons er op gewezen dat vanaf het moment van poliswaardeherstel door volledige schadeloosstelling, het verstandig kan zijn de resterende looptijd voor een risicoloze vermogensvorming te kiezen [...]”

en

“[...] in afwachting van volledige schadeloosstelling, zoals ons nog door de experts van de Stichting ODIN voor te rekenen.”

en

“Op advies van de experts van de Stichting ODIN is deze brief tevens een aansprakelijkheidsstelling.”

- 2.4 Bij brief van 19 november 2012 heeft de Adviseur hierop gereageerd. De Adviseur heeft benadrukt reeds in 2006 een toelichting op de kosten te hebben gegeven en daarbij tevens uitleg te hebben verschaft over de belegging van de polisvoorwaarden in fondsen. De Adviseur heeft aangeboden Consument te adviseren omtrent een mogelijke omzetting van zijn verzekering.

- 2.5 Op 10 januari 2016 heeft Consument zich (opnieuw) tot de Adviseur gewend en te kennen gegeven de Adviseur te willen betrekken in de lopende klachtprocedure tegen de verzekeraar. De gemachtigde van de Adviseur heeft hierop bij brief van 8 maart 2016 gereageerd. Op 23 maart 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij het Kifid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Klachten en vordering*

- 3.1 Consument klaagt dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument geschonden heeft. Daartoe stelt Consument dat de Adviseur heeft nagelaten hem zowel in de precontractuele fase, als gedurende de looptijd van de verzekering, te waarschuwen dat het verzekeringsproduct “ernstige informatie- en productgebreken bevatte en derhalve als niet passend voor het doel van consument diende te worden beschouwd”.
- 3.2 Tot die informatie gebreken behoorde de kosten van het product en de wijze waarop de overlijdensrisicopremie is vastgesteld. De Adviseur had Consument hierover moeten informeren omdat deze informatie consequenties had voor de opbouw van de waarde van de verzekering.
- 3.3 Consument klaagt tevens dat de Adviseur heeft verzuimd hem te voorzien van een deugdelijk beleggingsadvies en dat de Adviseur gedurende de looptijd heeft verzuimd “het klantprofiel te actualiseren en na te gaan of het product voor consument nog wel passend was”.
- 3.4 Consument stelt dat hij ten gevolge van het voorgaande een schade heeft geleden van EUR 106.299.

#### *Verweer*

- 3.5 De Adviseur heeft primair een formeel verweer gevoerd en zich het recht voorbehouden nog nader formeel en inhoudelijk verweer te voeren tegen de klachten en vorderingen. De Adviseur heeft daarbij ex artikel 20.8 van het Reglement een verzoek gedaan eerst (uitsluitend) het formele verweer te behandelen. Dit verzoek is gehonoreerd.
- 3.6 Het primaire verweer houdt in dat Consument niet-ontvankelijk moet worden verklaard in zijn klacht, aangezien de vordering van Consument tot vergoeding van de schade volgens de Adviseur is verjaard ingevolge de vijfjarige verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De Adviseur stelt voorts dat Consument zijn klachtplicht ex art. 6:89 van het Burgerlijk Wetboek heeft geschonden.

De Adviseur stelt hiertoe dat Consument in 2006 bekend was met het feit dat de opbouw in zijn verzekering niet verliep zoals hij had verwacht. De Adviseur verwijst naar de e-mailcorrespondentie over dit onderwerp tussen Consument en de Adviseur.

De Adviseur stelt dat Consument op dat moment tevens bekend was met de daarvoor (mogelijk) aansprakelijke persoon, de Adviseur, die hem in 1997 het product had geadviseerd. In ieder geval eind 2006 is met inachtneming daarvan de verjaringstermijn van vijf jaar aangevangen. Deze termijn was ruimschoots verstreken in november 2012 toen Consument de Adviseur aansprakelijk heeft gesteld en zeker ten tijde van de aansprakelijkstelling op 10 januari 2016.

De Adviseur meent dat Consument in het licht van het voorgaande tevens de verplichting, om binnen bekwame tijd nadat hij het gestelde gebrek had ontdekt te protesteren bij de Adviseur, heeft geschonden.

- 3.7 Tot slot meent de Adviseur dat Consument zijn klacht te laat bij het Kifid heeft ingediend. De Adviseur verwijst daarbij naar de artikelen 12.1 en 12.3 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (geldend vanaf 1 oktober 2014). De Adviseur wijst erop dat Consument na indiening van zijn klacht op 15 november 2012 heeft gewacht tot 23 maart 2016 met het indienen van zijn klacht bij Kifid. De inhoud van de klacht van 15 november 2012 is gelijk aan de inhoud van de onderhavige kwestie.

De Adviseur benadrukt dat het huidige reglement van toepassing is op de klacht van Consument tegen de Adviseur.

De Adviseur stelt dat Consument zijn klacht binnen een jaar na 15 november 2012 bij het Kifid had moeten indienen, “althans binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij het Kifid terecht kon”. Een termijn van drie jaar en vier maanden is volgens de Adviseur niet redelijk. De Adviseur wijst er daarbij op dat Consument ten tijde van de aansprakelijkstelling van 15 november 2012 reeds werd bijgestaan door “de experts van de Stichting ODIN”, zodat Consument – voor zover hij zelf niet op de hoogte was – op de hoogte had moeten zijn van de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Kifid.

*Aanvullende uitlating en nadere informatie Consument van 12 juli 2016 en 8 november 2016*

- 3.8 Nadat de fungerend Voorzitter van de Geschillencommissie het beroep van de Adviseur op artikel 20.8 van het Reglement heeft gehonoreerd, is Consument in de gelegenheid gesteld te reageren op het ontvankelijkheidsverweer van de Adviseur. Consument heeft hiervan op 12 juli 2016 gebruik van gemaakt. Consument stelt dat:
- het beroep op verjaring ex art. 3:310 BW faalt, evenals het beroep op de schending van de klachtplicht ex art. 6:89 BW nu Consument naar aanleiding van de contacten in 2006 van de Adviseur “geruststellende verklaringen omtrent de aan- of afwezigheid van bepaalde eigenschappen van het gekochte” heeft ontvangen. Consument verwijst in dat kader naar jurisprudentie van de Hoge Raad. Voorts benadrukt Consument dat de feitelijke grondslag ontbreekt om te concluderen dat Consument in 2006 bekend zou zijn geraakt met de schade en dat hij zou hebben geweten dat dat de Adviseur daarvoor aansprakelijk was.

- hij in de contacten in 2012 prioriteit heeft gegeven aan een urgente maatregel tot verdere schadebeperking: het tijdig plaatsen van een KEW-clausule op de verzekering. Consument erkent dat daarbij “reeds in algemene bewoordingen [is] gesproken over aansprakelijkheid van [de Adviseur] voor ondervonden nadeel op grond van informatie- en zorgplichtschendingen. Consument benadrukt dat de Adviseur wist of kon weten dat Consument op zijn aansprakelijkstelling zou terugkomen en is volgens Consument dan ook niet in zijn bewijspositie benadeeld. Voorts benadrukt Consument dat de Adviseur de klacht of de aansprakelijkheid op basis van de brief van 15 november 2012 niet heeft afgewezen.
- de Adviseur miskent dat Consument bij brief van 2 juli 2013 de voorzitter van de Geschillencommissie heeft verzocht de Adviseur in de geschilprocedure tegen de verzekeraar te betrekken. Consument meent dat hij daarmee “ook voor de reglementaire Kifid-termijnen zijn klachten rechtsgeldig [heeft] gestuit”. Consument stelt dat de Commissie “door omstandigheden buiten de schuld van Consument [...] nog geen definitief besluit [heeft] genomen” op het verzoek van Consument. Een beslissing op dit verzoek dient volgens Consument te worden genomen op basis van het oude reglement (tot 1 oktober 2014). Consument verwijst naar artikel 17 lid 1 van dat reglement.
- tussen de ADR-experts, waardoor Consument zich laat adviseren, en de (toenmalige) Voorzitter van de Geschillencommissie werkafspraken zijn gemaakt “dat in dergelijke gevallen het de voorkeur heeft Aangeslotene eerst in een hoor- en wederhoorprocedure te betrekken en vervolgens de klachten te “voegen” resp. “parallel te behandelen”. Consument heeft daaraan met zijn brief van 10 januari 2016 uitvoering gegeven “op het moment dat de Commissie duidelijk maakte dat de in verband met de EHJ-uitspraak in zaak C-15/13 aangehouden procedure zou worden hervat en daarin gesterkt toen hem inmiddels bleek dat de verzekeraar in diens verweren de verantwoordelijkheid, weshalve aansprakelijkheid voor alle informatie- & zorgplichtschendingen vrijwel uitsluitend aan het intermediair toeschreef.”
- hij er op mocht vertrouwen dat Kifid op correcte wijze uitvoering zou geven aan artikel 15 lid 2 van het oude reglement resp. artikel 12 lid 4 van het nieuwe reglement, meer het bijzonder de daarin opgenomen mogelijkheid af te wijken van de bijzondere termijn voor indiening van een klacht (één jaar).
- daarbij van belang is dat het strikt vasthouden aan de reglementaire termijn van een jaar, door de Commissie, strijdig zou zijn met het Nederlands recht. Artikel 12 zou onredelijk bezwarend zijn, omdat “er geen redenen kunnen zijn om geschillen die wettelijk niet zijn verjaard niet voor buitengerechtelijke geschilbeslechting aan Kifid voor te leggen”. Door consumenten die mogelijkheid te ontzeggen, worden zij op hoge gerechtelijke kosten gejaagd. Consument roept de nietigheid van artikel 12 in.
- het relevante artikel in het reglement op gespannen voet met de Europese ADR-richtlijn staat, omdat volgens die richtlijn de klachttermijn niet mag worden gesteld op minder dan een jaar en dat die minimumtermijn niet tot maximumtermijn mag worden verheven. Consument benadrukt tot slot dat de Commissie gehouden is beslissing deugdelijk te motiveren.

3.9 Bij brief van 2 november 2016 is Consument gevraagd informatie te verschaffen over de berichtgeving in het kader van de compensatieregeling en de concrete uitvoering daarvan voor de verzekering van Consument. Per e-mail van 8 november 2016 heeft Consument deze informatie verschaft.

*Aanvullende uitlating van de Adviseur van 12 december 2016*

3.10 Op 15 november 2016 is de Adviseur in de gelegenheid gesteld zich nogmaals uit te laten. Op 12 december 2016 heeft de Adviseur gereageerd:

- Consument heeft in 2006 reeds bij de Adviseur geïnformeerd naar de kosten. Hij was zich er blijkens de betreffende correspondentie toen al bewust van het risico op interen. De Adviseur heeft het bestaan van dit risico toen ook bevestigd en geconcludeerd “dat zij het geen onverstandige zet vond om de Allianz polis te beëindigen, de uit te keren poliswaarde aan te wenden als ‘losse’ belegging en een ‘losse’ overlijdensrisicoverzekering af te sluiten als [Consument] dat risico wilde blijven verzekeren. Zoals bekend, heeft [Consument] dit advies niet opgevolgd.”
- Op basis van het waardeoverzicht 2010 wist Consument, althans kon hij weten, dat het risico op interen zich had verwezenlijkt. Consument is toen ook geïnformeerd over de concrete uitvoering van de compensatieregeling voor zijn beleggingsverzekering. Dit moment viel binnen de vijfjarige verjaringstermijn, die was aangevangen eind 2006, begin 2007. Dit was evenwel niet meer het geval toen Consument zich op 15 november 2012 tot de Adviseur wende.
- Consument heeft bovendien na 15 november 2012 “veel te lang” gewacht met het indienen van de klacht bij Kifid (23 maart 2016). Consument begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij het Kifid terecht kon. Consument heeft een onredelijke termijn (3 jaar en 4 maanden) in acht genomen voor het indienen van zijn klacht bij Kifid. Consument werd in 2012 al bijgestaan door “de experts van de Stichting ODIN”, zodat hem ter zake de termijnoverschrijding een verwijt kan worden gemaakt.
- Uit de e-mails tussen Consument en de heer [X] van de Stichting ODIN van 21, 22 en 23 april 2013 blijkt dat Consument er in ieder geval toen mee bekend was dat hij de Adviseur als aansprakelijk te achten tussenpersoon in de procedure moest gaan betrekken. Consument heeft op dat moment in de procedure tussen Consument en zijn verzekeraar bij Kifid bij brief van 2 juli 2013 uitsluitend een verzoek op basis van artikel 17 van het oude reglement (tot 1 oktober 2014) ingediend tot uitbreiding van het geschil naar de Adviseur. Consument heeft nagelaten een zelfstandige klachtprocedure te starten.

3.11 Primair handhaaft de Adviseur met inachtneming van het voorgaande de stelling dat Consument niet-ontvankelijk moet worden verklaard, nu de verjaringstermijn van vijf jaren ongebruikt was verstreken op het moment dat Consument zich op 15 november 2012 tot de Adviseur wende.

Subsidiar stelt de Adviseur dat Consument te laat bij Kifid heeft geklaagd met het oog op artikel 12 van het Reglement. Dit was volgens de Adviseur niet anders onder artikel 15 van het oude reglement (geldend tot 1 oktober 2014).

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft zijn klacht tegen de Adviseur ingediend op 23 maart 2016. Daarom is daarop het huidige Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (geldend vanaf 1 oktober 2014) van toepassing.

Consument heeft ook een klacht ingediend tegen de verzekeraar en wil beide klachten voegen in één procedure. De klacht tegen de verzekeraar valt onder het oude reglement. Dit heeft geen consequenties voor de toepasselijkheid van het huidige reglement op de klacht van Consument tegen de Adviseur. Met inachtneming van dat reglement beoordeelt de Commissie het ontvankelijkheidsverweer van de Adviseur.

- 4.2 De Commissie gaat in de eerste plaats in op de vraag of zij met inachtneming van haar Reglement tot een beoordeling van de klacht van Consument over de Adviseur kan komen. Daarbij is de inhoud van artikel 12 van belang, waarin bepalingen zijn opgenomen omtrent de termijn van indiening van een klacht bij Kifid. De Adviseur stelt dat Consument deze termijn geschonden heeft. Consument bestrijdt dit, althans stelt dat er gronden zijn af te wijken van de reglementaire termijnen.
- 4.3 In artikel 12 van het Reglement is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

*12.1 De Klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.*

*12.3 Als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij Kifid terecht kon. Dat geldt ook als Aangeslotene in de interne klachtprocedure niet binnen zes weken heeft gereageerd op de Klacht.*

*12.4 Als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van maximaal één jaar, maar hiervan kan Kifid op grond van de omstandigheden van het geval afwijken.*

*12.5 Als Consument de Klacht te laat indient, kan Kifid de Klacht toch behandelen:*

*a. als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt of de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, en het belang van Aangeslotene door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad.*

- 4.4 De Commissie stelt op basis van het dossier vast dat Consument in oktober 2011 door zijn verzekeraar is geïnformeerd over de uitvoering van de compensatieregeling. Op dat moment moet Consument derhalve in staat geacht worden te klagen over de verzekering en de kostenlading, zowel tegen zijn verzekeraar als tegen de Adviseur.
- 4.5 Consument heeft de Adviseur bij brief van 15 november 2012 aansprakelijk gesteld. Op basis van de inhoud van die brief en de inhoud van de huidige klacht stelt de Commissie vast dat dit over hetzelfde onderwerp gaat als de onderhavige klacht. Consument was destijds derhalve bekend met de aansprakelijkheid van de Adviseur.
- 4.6 De termijn van een jaar genoemd in artikel 12.1 van het Reglement geldt als een minimumtermijn. Consument heeft in elk geval een jaar de tijd om zijn klacht in te dienen bij de Geschillencommissie, te rekenen vanaf de dag dat Consument zijn klacht voorlegde aan de Adviseur. De termijn liep af op 15 november 2013. Dat jaar heeft Consument ongebruikt laten verstrijken. Deze termijn is dus overschreden.
- 4.7 Daarnaast kan ook een andere termijn gelden, namelijk op basis van artikel 12.3 van het Reglement, wanneer niet gewezen is op de mogelijkheid de klacht aan het Kifid voor te leggen. In dat geval geldt “een redelijke termijn nadat hij [Consument] begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij Kifid terecht kon”.
- 4.8 Die termijn begint als de Adviseur zijn standpunt definitief kenbaar maakt. In de brief van 19 november 2012 heeft de Adviseur gereageerd op de aansprakelijkstelling die in de klacht aan zijn adres lag besloten. De Adviseur heeft zijn standpunt kenbaar gemaakt door de hem gemaakte verwijten te betwisten, aldus (in elk geval impliciet) de klacht en het verwijt afwijzend. De Adviseur heeft Consument toen niet gewezen op Kifid.
- 4.9 Daarom is van belang op welk moment Consument “begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij Kifid terecht kon”. De Commissie gaat er op basis van de stukken in het dossier vanuit dat Consument reeds ten tijde van het indienen van zijn klacht bij de Adviseur (op 15 november 2012) op de hoogte was van het bestaan van Kifid. Wellicht was Consument niet persoonlijk op de hoogte, maar dat geldt wél voor “de experts van Stichting ODIN”, van wie Consument (blijkens de brief van 15 november 2012 aan de Adviseur) toen al deskundige bijstand had. De kennis van die deskundigen wordt aan Consument toegerekend, nu hij zich blijkens de betreffende brief door hen heeft laten adviseren.
- 4.10 Door pas op 23 maart 2016 de klacht tegen de Adviseur voor te leggen aan Kifid, heeft Consument niet voldaan aan artikel 12 lid 3 van het Reglement. Een termijn van bijna drieënhalf jaar kwalificeert niet als een redelijke termijn in de zin van dit artikel.
- 4.11 Voor toepassing van artikel 12.5 sub a van het Reglement ziet de Commissie om dezelfde reden (deskundige bijstand) geen aanleiding.



- 4.12 Ten aanzien van de verwijzing van Consument naar het oude reglement en het verband met zijn klacht tegen zijn verzekeraar merkt de Commissie nog het volgende op. Consument stelt terecht dat op zijn klacht tegen verzekeraar het oude reglement, (tot 1 oktober 2014), van toepassing is. Consument stelt dat dit reglement erin voorziet dat de Adviseur in dat geschil betrokken zou worden (artikel 17 van het oude reglement). Dit artikel luidt, voor zover hier van belang, als volgt:

*Artikel 17 Oproepen andere partij*

*17.1 Indien bij de feiten die aan de Klacht ten grondslag liggen een Aangeslotene is betrokken die daarbij geen partij is, en indien het voor de beoordeling van de Klacht wenselijk is dat ook deze Aangeslotene wordt geroepen, kan zowel de Ombudsman als de Commissie, zowel ambtshalve als op verzoek van een van partijen, de Consument in de gelegenheid stellen het geschil uit te breiden tot die Aangeslotene.*

- 4.13 Consument stelt dat hij daartoe een verzoek heeft gedaan en dat de Commissie dit verzoek (nog) niet heeft gehonoreerd. Het artikel schrijft niet voor dat de desbetreffende commissie Consument in de gelegenheid móét stellen de Adviseur in de procedure te betrekken. Het artikel bepaalt dat de Commissie dat kán doen, als het voor de beoordeling van de klacht in die procedure wenselijk is dat de Adviseur wordt opgeroepen.
- 4.14 Een verzoek van Consument leidt dus niet zelf tot het aanhangig raken van een klacht bij de Geschillencommissie. Het indienen van het verzoek stuit bovendien de vervaltermijn niet waarbinnen bij de Geschillencommissie een klacht kan worden ingediend. Dat is niet onredelijk, omdat een verzoek tot voeging buiten de Adviseur om kan worden ingediend, die dus in het geheel niet op de hoogte hoeft te zijn. Consument kan verder ondanks zo'n verzoek eenvoudig bij de Geschillencommissie een klacht indienen tegen de Adviseur, aldus binnen de vervaltermijn blijvend.
- 4.15 Ook de “werkafspraken” waarop Consument zich beroept, leiden niet tot een ander oordeel. Afgezien van de vraag of er “werkafspraken” zijn gemaakt en afgezien van de vraag of die “werkafspraken” van belang zijn voor de nu te geven beoordeling, rechtvaardigen zij niet dat Consument bijna drieënhalf jaar nadat hij met de aansprakelijkheid van de Adviseur bekend was de klacht tegen de Adviseur indiende.
- 4.16 De Commissie volgt Consument eveneens niet in zijn stelling dat artikel 12 van het Reglement onredelijk bezwarend zou zijn, omdat de daarin genoemde termijnen afwijken van de wettelijke verjaringstermijnen. Een dergelijke conclusie valt overigens ook niet af te leiden uit het boek van Hellegers waaraan Consument refereert.
- 4.17 De termijn waarbinnen Consument zijn klacht bij de Geschillencommissie aanhangig moet maken, is een vervaltermijn. Het hanteren van een vervaltermijn is redelijk met het oog op de laagdrempelige toegang tot het Kifid, zowel vanuit het oogpunt van kosten (geen) als vanuit het oogpunt van vereiste bijstand in de procedure (geen). Op het moment dat Consument zijn klacht reeds kenbaar heeft gemaakt aan de Adviseur, kan hij eenvoudig een

procedure bij het Kifid starten en is de termijn van één jaar, soms langer, waarbinnen dit dient te gebeuren niet onredelijk (bezwarend). Het verstrijken van die vervaltermijn doet de rechten van Consument niet verjaren; hij kan alleen geen vordering die op die rechten is gebaseerd meer bij de Geschillencommissie indienen.

De stelling dat Kifid in strijd met de ADR-richtlijn een maximumtermijn van één jaar hanteert is onjuist: het is in elk geval een jaar, soms langer.

- 4.18 De Commissie oordeelt op basis van al het voorgaande dat Consument in zijn verzoek om geschilbeslechting niet-ontvankelijk dient te worden verklaard. De Commissie zal de klacht dus niet inhoudelijk behandelen. Overige stellingen van partijen blijven onbesproken, nu zij niet tot een ander oordeel leiden.

## **5. Beslissing**

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn vordering.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*