

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-423
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, terwijl mr. M.H.P. Leijendekker als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat Consument zijn klacht niet tijdig heeft ingediend en niet door Kifid kan worden behandeld.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een beleggingsverzekering gesloten bij de Bank. Op 20 oktober 2014 heeft de Bank op verzoek van Consument de beleggingsverzekering naar een spaarverzekering omgezet. Op het mutatieformulier heeft de Bank aangegeven dat Consument voor een agiovergoeding van € 13.827,66 in aanmerking kwam. Later heeft de Bank Consument te kennen gegeven dat hij niet voor een agiovergoeding in aanmerking kwam.
- 2.2 Op 11 december 2015 heeft de Bank een klacht van Consument ontvangen.
- 2.3 Bij brief van 1 april 2016 is de Bank ingegaan op de klacht van Consument en heeft de Bank de klacht afgewezen.
- 2.4 Consument heeft bij brief van 11 mei 2016 de Bank verzocht tot vergoeding van de agio á € 13.827,66.
- 2.5 De Bank heeft Consument op 17 augustus 2016 laten weten dat zij haar standpunt handhaaft. In deze brief verwijst de Bank Consument door middel van onderstaande passage door naar Kifid.

“Bent u het niet met ons eens?”

Het kan zijn dat u het niet eens bent met dit antwoord. U kunt uw klacht dan voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag (zie ook www.kifid.nl). Binnen welke termijn moet u dit doen? Binnen drie maanden na de datum van onze brief óf binnen één jaar nadat u de klacht voor de eerste keer bij ABN AMRO heeft ingediend. De langste termijn geldt. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht direct aan de burgerlijke rechter voor te leggen.”

- 2.6 Op 12 september 2016 is Consument in een brief aan de Bank ingegaan op de kwestie.
- 2.7 Op 23 november 2016 heeft Consument de Bank verzocht te reageren op zijn brief van 12 september 2016.
- 2.8 Bij brief van 19 december 2016 heeft de Bank gereageerd op de brief van Consument van 12 september 2016. De Bank handhaaft daarin haar standpunt en licht dit toe.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van € 13.827,66.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
 - De klacht is behandelbaar: de brief van 19 december 2016 is de laatste inhoudelijke reactie van de Bank.
 - De klacht over het doelkapitaal moet worden gezien als onderdeel van de klacht over de agio en moet worden meegenomen.
 - De klacht is behandelbaar volgens het Reglement, dat heeft Kifid al besloten.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
 - De klacht van Consument is niet-behandelbaar door het Kifid.
 - In de brief van 19 december 2016 heeft de Bank haar standpunt zoals in de brief van 17 augustus 2016 staat aangegeven gehandhaafd.
 - Deze brief doet tevens niet meer ter zake: de brief van 19 december 2016 kwam 3 dagen nadat Consument klacht had moeten voorleggen aan Kifid, namelijk een jaar na 3 december 2015.
 - De klacht betreffende het doelkapitaal is nog niet aan de Bank voorgelegd en is derhalve niet-behandelbaar door het Kifid.

4. Beoordeling

- 4.1 De Bank voert als meest verstrekkende verweer dat Consument de klacht te laat bij Kifid heeft ingediend en dat de klacht van Consument daarom niet-behandelbaar dient te worden verklaard. Alvorens de Commissie toekomt aan de inhoudelijke behandeling van de klacht, dient zij derhalve te beoordelen of dit (preliminaire) verweer van de Bank slaagt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat de klacht door Kifid is ontvangen op 9 maart 2017. Daardoor is het Reglement met als ingangsdatum 1 oktober 2014 in deze kwestie van toepassing. In artikel 12 van het Reglement valt te vinden binnen welke termijn een klacht dient ingediend te worden. Dit is binnen een jaar nadat een consument zijn klacht aan een financieel dienstverlener heeft voorgelegd of binnen 3 maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin een financieel dienstverlener definitief schriftelijk zijn standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt.
- 4.3 De Commissie constateert dat de Bank op 17 augustus 2016 definitief schriftelijk haar standpunt over de klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. Het argument van Consument dat de Bank op 19 december 2016 inhoudelijk is ingegaan op zijn klacht doet hieraan niets af. Het standpunt dat de Bank heeft ingenomen in haar brief van 17 augustus 2016 wordt door haar in de brief van 19 december 2016 immers gehandhaafd en toegelicht. Het standpunt dat de Bank op 17 augustus 2016 heeft ingenomen dient daarom te worden beschouwd als definitief.
- 4.4 Niet in geschil is dat Consument zijn klacht op 3 december 2015 heeft ingediend en dat zijn klacht door Kifid is ontvangen op 9 maart 2017. De klacht van Consument is dus ook niet binnen een jaar bij Kifid ingediend nadat Consument zijn klacht aan de Bank heeft voorgelegd. Kifid heeft per brief van 13 maart 2017 aan Consument medegedeeld dat zijn klacht voorshands in behandeling zou worden genomen en toen dus een voorlopig – en geen definitief – standpunt heeft ingenomen ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht. De Commissie stelt thans definitief vast dat Kifid de klacht van Consument niet kan behandelen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

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.

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.