

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-512 (mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Midden Nederland Hypotheken B.V., gevestigd te Barneveld,  
verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 3 augustus 2017  
Aard uitspraak : niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt tegen zijn adviseur. De Adviseur stelt dat Consument niet-ontvankelijk is. Op de klacht is het Kifid Reglement geldend tussen 1 oktober 2014 en 1 april 2017 van toepassing. De Commissie heeft het ontvankelijkheidsverweer op grond van het Reglement beoordeeld. Consument wist in ieder geval in augustus 2013 van mening dat er goede gronden waren voor het aannemen van de aansprakelijkheid van de adviseur. Consument heeft op dat moment verzuimd de adviseur aansprakelijk te stellen en/of een klacht in te dienen bij het Kifid. Hoewel Consument geen klacht had ingediend schakelt de Commissie deze situatie gelijk met artikel 12 Reglement, waarin wel een klacht is ingediend, omdat Consument wel een klacht had kunnen indienen. Hierbij is van belang dat Consument werd bijgestaan door een professionele gemachtigde. Een termijn van bijna drieënhalve jaar kwalificeert in die situatie niet als een redelijke termijn voor indiening van een klacht.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het reglement geldend van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 (hierna: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- de aanvullende uitlating van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, inclusief bijlagen; en
- de nadere uitlating van Consument van 26 mei 2017.

De Adviseur is niet-bindend aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 2005 bij (toen nog) Reaal Levensverzekeringen N.V. (hierna: 'de verzekeraar') een Opstap Hypotheekverzekering afgesloten voor de duur van dertig jaren. De verzekering werd geadmistreerd onder polisnummer [..nummer..].

- 2.2 Bij brief van 14 augustus 2013 heeft Consument bij het Kifid een klacht ingediend over de betreffende verzekering, tegen de verzekeraar. In de betreffende brief is vermeld:

Bijgaand treft u het geschilformulier aan, vergezeld van bijlage & producties. SNS REAAL (SRLEV) wordt als hoofd- en eindverantwoordelijke in dit geschil aansprakelijk gesteld. SNS REAAL (SRLEV) is derhalve ook geheel aansprakelijk voor de fouten die de tussenpersoon bij zijn advisering heeft gemaakt. Dit laat onverlet dat ik goede gronden kan hebben ook Coöperatie Univé U.A. h.o.d.n. Univé Midden Advies BV te Assen aansprakelijk te stellen, op voet van artikel 17 Reglement KiFiD. Ik laat het aan de prudentie van de Geschillencommissie over ook de tussenpersoon op voet van Artikel 17 lid I bij de procedure te betrekken en de toe te kennen schadeloosstelling toe te rekenen aan Aangeslotenen afzonderlijk.

De brief is in cc gericht aan de [..adviseur..], die Consument op dat moment reeds adviseerde.

- 2.3 Per e-mail van 6 december 2016 heeft Consument zich 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 per e-mail van 20 december 2016 gereageerd stellende dat van een concrete klacht aan het adres van de Adviseur geen sprake is én dat een eventuele vordering van Consument door tijdsverloop teniet zou zijn gegaan. Consument heeft daarop per e-mail van 21 december 2016 gereageerd. Aangezien dit niet tot een voor Consument bevredigende reactie van (de gemachtigde van) de Adviseur leidde, heeft Consument op 14 januari 2017 een klacht tegen de Adviseur ingediend bij het Kifid.

### **3. Klacht, ontvankelijkheid en verweer**

#### *Klacht*

- 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 informatiegebreken behoorden de kosten van het product en de wijze waarop de overlijdensrisicopremie is vastgesteld. Door deze gebreken kwalificeerde het product volgens Consument niet als een opbouwproduct. Indien de Adviseur zijn verplichtingen jegens Consument niet zou hebben geschonden zou Consument de overeenkomst niet hebben afgesloten.

- 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 28.566. Dit bedrag vordert Consument van de Adviseur, vermeerderd met de wettelijke rente sinds 1 februari 2005.

#### *Ontvankelijkheid*

- 3.5 Ten aanzien van zijn ontvankelijkheid heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat hij – bij indiening van zijn klacht tegen de verzekeraar bij Kifid – het aan de Geschillencommissie heeft gelaten op de voet van artikel 17 lid 1 van het toen geldende reglement de Adviseur te betrekken. Consument stelt dat op of omstreeks 16 november 2015 tussen zijn adviseur, [..adviseur..], en de toenmalig Voorzitter van de Geschillencommissie is afgesproken dat “de tussenpersoon eerst zelfstandig de hoor- en wederhoor procedure dient te doorlopen”. Volgens Consument diende “afstemming [...] plaats te vinden met de procedure jegens de verzekeraar”. De procedure tegen de verzekeraar is volgens Consument “gereactiveerd per 7 november 2016”. Consument verbindt daaraan de conclusie dat hij eerst op 7 november 2016 wist dat hij de Adviseur zelf aansprakelijk diende te stellen.

Consument concludeert dat het aan Kifid is toe te schrijven dat sinds de indiening van de eerste klachtomschrijving van 14 augustus 2013 (tegen de verzekeraar) ruim drieënhalf jaar is verstreken. Dit kan niet aan Consument worden tegengeworpen: “KiFiD is gehouden datgene af te maken wat door mij en genoemde ADR-experts tijdig in gang is gezet”.

#### *Verweer*

- 3.6 Bij brief van 24 maart 2017 is aan de Adviseur het verzoek gedaan zich in eerste instantie uitsluitend uit te laten over de ontvankelijkheid van Consument. De Adviseur heeft dit gedaan bij brief van 31 maart 2017.
- 3.7 De Adviseur stelt zich op het standpunt dat uit de stukken blijkt dat Consument en zijn adviseur(s) medio augustus 2013 met de verwijten aan de Adviseur bekend waren en dat zij desalniettemin tot 2016 hebben gewacht met het aansprakelijk stellen van de Adviseur.

Consument heeft hiermee zowel de (termijn)bepalingen van het in 2013 geldende reglement als het (in december 2016 geldende) Reglement overschreden. De verwijzing van Consument naar een beweerdelijke afspraak die op of omstreeks 16 november 2015 zou zijn gemaakt is volgens de Adviseur irrelevant, omdat ten tijde van het maken van die afspraak de redelijke termijn voor indiening van de klacht tegen de Adviseur al verstreken was.

De Adviseur doet uitdrukkelijk een beroep op de overschrijding van de termijn waarbinnen een klacht bij Kifid dient te worden ingediend en concludeert dat Consument niet-ontvankelijk moet worden verklaard.

*Nadere reactie Consument*

3.8 Per e-mail van 26 mei 2017 heeft Consument een nadere reactie ingediend waar het gaat om de ontvankelijkheid. Consument heeft daarin zijn standpunt omtrent de ontvankelijkheid gehandhaafd.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Consument heeft zijn klacht tegen de Adviseur ingediend op 14 januari 2017. Daarom is daarop het Reglement 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 dat gold tot 1 oktober 2014. Dit heeft geen consequenties voor de toepasselijkheid van het Reglement op de klacht van Consument tegen de Adviseur. Met inachtneming van het 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 overschreden 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 ieder geval in augustus 2013 de mening was toegedaan dat er goede gronden waren voor het aannemen van aansprakelijkheid van de Adviseur. Op dat moment heeft Consument verzuimd de Adviseur aansprakelijk te stellen. Ook heeft Consument op dat moment geen klacht ingediend bij Kifid tegen de Adviseur.
- 4.5 De termijnen in artikel 12 van het Reglement gaan uit van de situatie waarin Consument een klacht heeft ingediend. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake. Aangezien Consument evenwel van mening was dat er sprake was van aansprakelijkheid van de Adviseur én op dat moment reeds werd bijgestaan door een professionele gemachtigde beschouwt de Commissie dit als een gelijkwaardige situatie; Consument had immers wel een klacht kunnen indienen. De in artikel 12 van het Reglement genoemde termijnen kunnen niet worden opgeschort door geen klacht in te dienen tegen de financieel dienstverlener wanneer daar wel de gelegenheid toe is.
- 4.6 De Commissie stelt de onderhavige situatie dan ook gelijk met de situatie waarin een klacht is ingediend en waarbij niet gereageerd is door de financieel dienstverlener, zodat klager niet uit dien hoofde bekend kon zijn met het bestaan van Kifid en de klachttermijn van drie maanden (dit is de situatie als beschreven in artikel 12.3 van het Reglement). In die situatie diende Consument zijn klacht bij Kifid in te dienen “binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij Kifid terecht kon”.

De Commissie gaat ervan uit dat Consument reeds op de hoogte was van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid tegen de Adviseur in augustus 2013, toen hij een klacht indiende (over dezelfde verzekering) tegen de verzekeraar. Wellicht was Consument niet persoonlijk op de hoogte, maar dat geldt wél voor “de experts van Stichting ODIN”, van wie Consument toen al deskundige bijstand had. De kennis van Odin wordt aan Consument toegerekend.

Door pas op 14 januari 2017 de klacht tegen de Adviseur voor te leggen aan Kifid, heeft Consument niet voldaan aan artikel 12 van het Reglement. Een termijn van bijna drieënhalf jaar kwalificeert niet als een redelijke termijn in de zin van dit artikel.

Voor toepassing van artikel 12.5 sub a van het Reglement ziet de Commissie om dezelfde reden (deskundige bijstand) geen aanleiding.

- 4.7 Ten aanzien van de verwijzing van Consument naar het oude reglement en het verband met zijn klacht tegen de verzekeraar merkt de Commissie nog het volgende op. Consument stelt terecht dat op zijn klacht tegen verzekeraar het oude reglement, geldend 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.*

Consument stelt dat hij daartoe een verzoek heeft gedaan en dat de commissie dit verzoek (nog) niet heeft gehonoreerd. Naar het oordeel van de Commissie kan in de brief van 14 augustus 2013 niet een verzoek tot toepassing van artikel 17 worden ingelezen. Bovendien schrijft het artikel 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. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn stelling dat de brief van 14 augustus 2013 de vervaltermijn van het indienen van een klacht tegen de Adviseur zou hebben gestuit.

- 4.8 Hetzelfde geldt voor de “werkafspraken” waarop Consument zich beroept. 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 mogelijke aansprakelijkheid van de Adviseur bekend was de klacht tegen de Adviseur indiende.
- 4.9 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 kunnen leiden.

## **5. Beslissing**

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn vordering.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.