



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 110**

**d.d. 19 november 2009**

**(mr. J. Wortel, voorzitter en de heren J.C. Buiten en drs. L.B. Lauwaars RA)**

### **1. Procedure**

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

- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 10 juli 2008;
- het door Consument ingevulde vragenformulier van 12 augustus 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 16 februari 2009;
- de repliek van Consument van 16 maart 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 april 2009; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 juni 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument is op 6 juni 1997 met Aangeslotene een overeenkomst X 1997/2 (met contractnummer 0) aangegaan ingaande 8 juli 1997 voor de duur van vijf jaren, derhalve tot 8 juli 2002.
- 2.2. Het product X houdt in dat de afnemer ter beurse genoteerde aandelen van de aanbieder least, waarbij de aankoopsom gedurende de looptijd van de overeenkomst door de aanbieder wordt gefinancierd. De afnemer betaalt een "deelnamebedrag". Dit deelnamebedrag bestaat uit rente over het gefinancierde bedrag, waarop korting wordt verleend indien het gehele rentebedrag bij vooruitbetaling wordt voldaan. Voorts is aan het product de mogelijkheid verbonden een "B-verzekering" te sluiten. De premie bedraagt een percentage van de aankoopsom. De "B-verzekering" dekt een eventuele waardedaling van de aandelen af, met dien verstande dat de aanbieder het verschil bijpast indien de aandelen bij verkoop minder opbrengen dan de aankoopsom. Onderdeel van de overeenkomst is voorts de zogenaamde "C". Deze houdt in dat bij afloop van het contract een bedrag wordt uitgekeerd gelijk aan de waarde van de aandelen op de afloopdatum verminderd met de laagste gezamenlijke waarde van de aandelen gedurende de overeenkomst. De prijs van deze "C" bestaat



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- uit een premie ter grootte van een percentage van de aankoopssom en de dividenden die op de aandelen worden uitgekeerd.
- 2.3. Ter zake van de door haar aangegane overeenkomst X heeft Consument aan Aangeslotene een deelnamebedrag betaald van € 5.194,68 (oorspronkelijk *f* 11.447,57). In dit bedrag was een premie voor de "B-verzekering" begrepen ten bedrage van € 711,60 (oorspronkelijk *f* 1.568,16) en een premie voor de "C" ten bedrage van € 853,92 (oorspronkelijk *f* 1.881,79).
- 2.4. Bij brief van 11 juni 2002 heeft Aangeslotene Consument op de hoogte gesteld van het tot dan toe tegenvallende resultaat van de overeenkomst. Bij brief van 11 juli 2002 wordt Consument door Aangeslotene van het definitieve resultaat van haar overeenkomst in kennis gesteld. Uit laatstgenoemde brief blijkt dat de aandelen bij verkoop op 8 juli 2002 minder hebben opgebracht dan de waarde waarvoor ze bij het aangaan van de overeenkomst zijn aangekocht. Omdat dit negatieve verschil door de "B-verzekering" wordt afgedekt, lijdt Consument ter zake geen koersverlies. Consument ontvangt uit hoofde van de "C" bij de afloop van de overeenkomst een bedrag van € 366,50.

### **3. Geschil**

Het geschil houdt – kort en zakelijk weergegeven – het volgende in.

- 3.1. Consument stelt dat zij onderhavige overeenkomst is aangegaan omdat haar destijds door Aangeslotene zou zijn gegarandeerd dat zij na vijf jaren haar inleg (ter hoogte van *f* 11.447,57 (€ 5.194,68)) vermeerderd met rente terug zou krijgen. Zij heeft nooit begrepen dat zij een lening is aangegaan en dat zij rente betaalde om die lening af te lossen. Consument stelt door Aangeslotene niet juist te zijn voorgelicht; zij is niet gewezen op de werking en risico's van het product.
- 3.2. Consument geeft verder aan dat zij haar klacht diverse malen mondeling heeft voorgelegd aan Aangeslotene en dat Aangeslotene haar toen niet heeft gewezen op de bestaande interne klachtregeling. Consument heeft zich ook nog tot een ander adviesorgaan voor advies gewend. Omdat deze stichting Consument niet van dienst kon zijn, verkeerde Consument in de veronderstelling dat het niet mogelijk was om haar inleg met rente terug te krijgen.
- 3.3. Pas nadat Consument in 2007 van een bekende van haar vernam dat deze na diverse gesprekken te hebben gevoerd met Aangeslotene, zijn inleg met rente van Aangeslotene had teruggekregen, begreep Consument dat restitutie van haar inleg met rente wel mogelijk was. Consument is van mening dat haar dossier op alle



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- vlakken vergelijkbaar is met die van deze bekende. Zij eist daarom van Aangeslotene restitutie van haar inleg vermeerderd met rente.
- 3.4. Aangeslotene stelt zich daarentegen op het standpunt dat het door Consument aangebrachte geschil om meerdere redenen niet voor behandeling door de Commissie in aanmerking komt. In de eerste plaats is sprake van overschrijding van de in artikel 10.1 van het reglement van de Commissie genoemde éénjaartermijn. Consument is bij ontvangst van de brief waarin het resultaat van de overeenkomst aan haar kenbaar wordt gemaakt (de brief van 11 juli 2002) bekend geraakt met de feiten die aan haar klacht ten grondslag liggen maar heeft zich pas op 20 december 2007 tot Aangeslotene gewend met een klacht.
- 3.5. Voorts heeft Consument naar de mening van Aangeslotene haar geschil niet binnen drie maanden na het oordeel van de Ombudsman bij de Commissie aanhangig gemaakt en liggen de feiten waarop het geschil betrekking heeft te ver in het verleden. Bij brief van 29 april 2008 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening immers aan Consument kenbaar gemaakt dat hij tot sluiting van het dossier overgaat terwijl Consument haar geschil eerst op 12 augustus bij de Commissie aanhangig heeft gemaakt. Tussen het aanhangig maken van het geschil bij de Commissie en het aangaan van de overeenkomst is daarbij tien jaren gelegen. Tussen het in het moment van aanhangig maken van het geschil bij de Commissie en de beëindiging van de overeenkomst is vijf jaren gelegen zodat hier ook nog eens sprake is van civielrechtelijke verjaring.
- 3.6. Tot slot stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat Consument een B-verzekering heeft afgesloten waardoor er bij het einde van de looptijd van de overeenkomst geen restschuld is. Aangeslotene stelt onder verwijzing naar de conclusie van de Procureur Generaal bij de Hoge Raad in een zaak die was aangespannen door een stichting van gedupeerden tegen een andere financiële dienstverlener die leaseproducten op de markt heeft gebracht, dat bij garantieproducten die niet vroegtijdig zijn beëindigd, geen sprake is van schade zodat de vordering van Consument ook om deze reden dient te worden afgewezen.
- 4. Beoordeling**
- 4.1. De Commissie stelt vast dat Consument na ontvangst van de brief van 11 juni 2002 waarin zij door Aangeslotene op de hoogte wordt gesteld van de naderende teleurstellende afloop van haar X-overeenkomst, bij brief van 5 juli 2002 bij Aangeslotene daarover haar verbazing heeft geuit. Voorts stelt de Commissie vast dat Consument zich bij brief van 20 december 2007 voor het eerst schriftelijk tot Aangeslotene heeft gewend met een klacht. Tussen 5 juli 2002 en 20 december 2007 hebben partijen niet met elkaar gecorrespondeerd.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.2. Artikel 10.1 van het reglement van de Commissie bepaalt -voor zover relevant- dat de Commissie een verzoek tot geschilbeslechting niet kan behandelen indien:
- a. meer dan een jaar is verstreken tussen het tijdstip waarop de Consument van de feiten waarop het Geschil betrekking heeft kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen en het tijdstip waarop de Klacht aan de Aangeslotene is voorgelegd tegen wie het verzoek tot geschilbeslechting zich richt; of
  - d. de Consument zich niet binnen drie maanden nadat het oordeel van de Ombudsman hem ter kennis is gebracht, of, indien dit later is, na kennisneming van de weigering van de Aangeslotene om het oordeel van de Ombudsman te volgen, tot de Commissie heeft gewend; of
  - e. de feiten waarop het Geschil betrekking heeft te ver in het verleden liggen.
- 4.3. Hoewel Aangeslotene niet heeft betwist dat partijen na de brief van Consument van 5 juli 2002 met elkaar hebben gesproken, kan de Commissie er niet aan voorbij dat Consument niet eerder dan bij brief van 20 december 2007 een klacht bij Aangeslotene heeft ingediend over de afloop van haar X-overeenkomst. De constatering dat tussen het moment van het bekendmaken met de feiten waarover wordt geklaagd en het moment van indiening van een klacht meer dan één jaar is verstreken, brengt onvermijdelijk met zich dat de Commissie het onderhavige verzoek om geschilbeslechting niet kan behandelen.
- 4.4. In de omstandigheid dat de ondersteuning van de Commissie reeds aanstonds had kunnen vaststellen dat de zojuist bedoelde termijn is overschreden vindt de Commissie aanleiding te bepalen dat de door de Consument betaalde eigen bijdrage van € 50 aan haar moet worden terugbetaald.
- 4.5. De Commissie oordeelt op grond van het vorenstaande dat Consument in haar verzoek om geschilbeslechting niet ontvankelijk dient te worden verklaard.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Consument in haar verzoek om geschilbeslechting niet ontvankelijk is. De Commissie bepaalt dat de door de Consument betaalde eigen bijdrage van € 50 aan haar zal worden terugbetaald.