Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1019

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Florius waarin zij een beroep heeft gedaan op vraag 36.3 van het reglement en 4) de reactie daarop van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. De kern

De consument heeft zich bij Kifid beklaagd over de opbouw en de hoogte van de variabele rente van zijn hypothecaire geldlening bij Florius. Florius heeft als verweer aangevoerd dat de consument te laat heeft geklaagd en dat de klacht daarom niet-behandelbaar is. Daarbij heeft Florius verzocht om zich eerst te mogen uitlaten over de behandelbaarheid van de klacht zoals bedoeld in vraag 36.3 van het reglement. Kifid heeft daarvoor toestemming gegeven. De commissie volgt Florius in haar verweer en is van oordeel dat de klacht te laat is ingediend op grond van vraag 7 van het reglement. De commissie zal de klacht daarom niet inhoudelijk behandelen.

3. De beoordeling

3.1 De vraag of een klacht door Kifid kan worden behandeld wordt bepaald door het reglement.[1]

[1] Het toepasselijke reglement is het Reglement Geschillencommissie Kifid (vanaf 1 april 2024) te vinden op www.kifid.nl, onder Reglementen.

Daarin is in vraag 7[2] opgenomen binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener kan worden ingediend. Uit vraag 7 van het reglement volgt dat de consument een klacht bij Kifid kon indienen tot drie maanden nadat Florius schriftelijk een definitief standpunt had ingenomen (en daarbij heeft verwezen naar Kifid) of tot één jaar nadat de consument de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan Florius. De voor de consument meest gunstige termijn is van toepassing. In eerste instantie wordt beoordeeld of de klacht binnen de hiervoor genoemde drie-maandstermijn is ingediend. Is dat niet het geval dan kan een klacht in behandeling worden genomen als deze bij Kifid is ingediend binnen een termijn van één jaar na de datum waarop voor het eerst bij de financiële dienstverlener (in dit geval Florius) is geklaagd.

3.2 De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt nageleefd. Voor de aanvang van de drie-maandstermijn van vraag 7 onder 1a wordt uitgegaan van de dagtekening van het definitieve standpunt van Florius. Dat is in dit geval 26 maart 2026. Florius heeft namelijk in een brief aan de consument van 26 maart 2026 haar (definitieve) standpunt meegedeeld en daarin gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht binnen 3 maanden aan Kifid voor te leggen als hij het niet eens is met het door Florius ingenomen standpunt. De consument heeft de ontvangst van deze brief niet bestreden. De consument heeft vervolgens op 3 augustus 2026 zijn klacht over Florius bij Kifid ingediend. Hiermee is de drie-maandstermijn van vraag 7 ruim overschreden. De commissie ziet ook geen redenen waarom de termijnoverschrijding, zoals bedoeld in vraag 7 onder 3 van het reglement, niet voor rekening en risico van de consument zou moeten komen. De consument heeft zelf te lang gewacht om zijn klacht aan Kifid voor te leggen.

3.3 De commissie stelt verder vast dat de consument al in 2023 bij Florius heeft geklaagd over de hoogte en de opbouw van zijn variabele rente voor de hypothecaire geldlening. In het dossier zijn afschriften opgenomen van de (e-mail)correspondentie tussen partijen over deze klacht vanaf medio 2023. Het is daarmee evident dat de één-jaarstermijn van vraag 7 onder 1b, te rekenen vanaf het moment dat de consument voor het eerst over de variabele rente van zijn hypothecaire geldlening bij Florius heeft geklaagd, ruimschoots is verstreken. De commissie zal de klacht daarom niet-behandelbaar verklaren.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[2] Vraag 7 van het reglement is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement Geschillencommissie Kifid (vanaf 1 april 2024)

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen:

a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit geldt als de financiële dienstverlener u in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;

b. tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener;

c. binnen een redelijke termijn nadat u op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

De voor u meest gunstige termijn is van toepassing.

2. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend.

3. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:

a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of

b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.