Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-531
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 26 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument is te laat bij Kifid ingediend. Dit betekent dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; en 3) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Sinds 1999 heeft Consument een SpaarZeker Hypotheek bij de Bank met daaraan gekoppeld een SpaarZeker Verzekering. Ter voldoening van de premies voor de SpaarZeker Verzekering heeft Consument een premiedepot geopend bij de Bank. Daaruit konden de verschuldigde premies voldaan worden.

2.2 Eind 2012 heeft Consument van de Bank een renteverlengingsvoorstel ontvangen (vanwege het eindigen van de rentevastperiode van de SpaarZeker Hypotheek). In dat kader heeft Consument een nieuwe rentevastperiode met bijbehorende rente gekozen. De gewijzigde (in dit geval: lagere) rente had gevolgen voor de hoogte van de premie voor de SpaarZeker Verzekering. De hogere premie leidde er vervolgens toe dat het premiedepot sneller leeg raakte.

2.3 In 2018 is Consument erachter gekomen dat het premiedepot – vanwege de hogere premie – niet meer toereikend was om alle premies uit te voldoen tot het einde van de looptijd van de SpaarZeker Verzekering. Consument heeft contact opgenomen met de Bank en op 24 oktober 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden met de Bank. Tijdens het gesprek heeft Consument zijn ongenoegen geuit over de ontstane situatie.

2.4 De Bank heeft gekeken wat de mogelijkheden waren en op 26 november 2018 heeft de Bank Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:

"Naar aanleiding van onze eerdere gesprekken, wil ik een voorstel aan u doen waarover ik graag uw reactie verneem.

Hierin zou de polis afgekocht worden en afgelost worden op de lening ([nummer leningdeel]) waarmee de hoofdsom neerkomt op +/- € 85.148,-. Als ik vervolgens de terugbetaaltermijn uitspreid over 30 jaar, dan komen de maandlasten uit op € 327,66. Dat is rente en aflossing ineen.

Dit bedrag staat los van de rente die u uiteraard over het andere leningdeel ([nummer leningdeel]) betaalt € 343,20.

De totale maandlasten komen dan bruto uit op € 670,86 omdat de rentecontracten in stand blijven. Uiteraard zal het premiedepot afgekocht worden en naar uw rekening overgemaakt worden.

Deze wijziging voeren wij door zonder dat daarvoor kosten in rekening gebracht worden."

2.5 Begin 2019 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument, zijn gemachtigde en de Bank. In dit gesprek heeft Consument aangegeven niet akkoord te gaan met het voorstel van de Bank.

2.6 Op 2 april 2019 heeft de gemachtigde van Consument de Bank een brief gestuurd en daarin een schadevergoeding van de Bank gevorderd, omdat de Bank Consument in 2012 onvoldoende zorgvuldig geadviseerd zou hebben bij het renteverlengingsvoorstel. Vervolgens is er een aantal keer contact geweest tussen Consument en de Bank. Uiteindelijk heeft de Bank op 28 juni 2019 een definitief standpunt ingenomen ten aanzien van de klacht van Consument. In deze brief heeft de Bank Consument gewezen op de mogelijkheid om binnen drie maanden de klacht aan Kifid voor te leggen.

2.7 Op 24 januari 2020 heeft Consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

Vordering van Consument

2.8 Consument stelt dat hij bij de renteverlenging in 2012 niet goed is geadviseerd door de Bank. Pas in 2018 is voor Consument zichtbaar geworden dat het premiedepot leeg was en er een hele forse premie per maand moest worden voldaan. De Bank had in 2012 Consument erop moeten wijzen dat het premiedepot vanwege de hogere premie sneller leegloopt en de Bank had Consument daarom een alternatief moeten bieden. Meer in het bijzonder had de Bank moeten adviseren om de SpaarZeker Hypotheek om te zetten naar een bankspaarhypotheek met een afzonderlijke overlijdensrisicoverzekering.

2.9 Vanwege deze tekortkoming vordert Consument een schadevergoeding van € 20.000,-. Dit bedrag is berekend op basis van een vergelijking tussen het renteverlengingsvoorstel van 2012 en het advies dat in 2012 gegeven had moeten worden (namelijk de omzetting naar een bankspaarhypotheek).

Verweer van de Bank

2.10 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Als meest verstrekkende verweer heeft de Bank aangevoerd dat Consument zijn klacht niet tijdig bij Kifid heeft ingediend en dat zijn klacht daarom niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

3.1 Voordat de Commissie kan toekomen aan de *inhoudelijke* beoordeling van de klacht, dient zij zich eerst uit te spreken over de *behandelbaarheid* van de klacht. Meer in het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of Consument – zoals de Bank stelt – zijn klacht te laat bij Kifid heeft ingediend.

3.2 In artikel 5 van het Reglement is het volgende opgenomen over het indienen van een klacht:

"Artikel 5. Termijn van indiening

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

5.2. De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

(…)”

3.3 Kort gezegd komt artikel 5 van het Reglement erop neer dat de Commissie alleen klachten in behandeling kan nemen die tijdig bij Kifid zijn ingediend. Artikel 5 noemt verschillende termijnen. De termijnen die in deze zaak relevant zijn, zijn de drie-maandentermijn van artikel 5.2 en de 1-jaarstermijn van artikel 5.1.

3.4 De Commissie stelt vast dat de driemaandentermijn van artikel 5.2 niet gehaald is. Op 28 juni 2019 heeft de Bank namelijk een definitief standpunt ingenomen en daarbij gewezen op de mogelijkheid om binnen drie maanden de klacht aan Kifid voor te leggen. Consument heeft evenwel pas op 24 januari 2020 – dus meer dan drie maanden na het definitieve standpunt van de Bank – zijn klacht bij Kifid ingediend.

3.5 Ook de 1-jaarstermijn van artikel 5.1 is niet gehaald. Deze termijn begint te lopen op het moment dat Consument de klacht voor het eerst aan de Bank heeft voorgelegd. In deze zaak is dat 24 oktober 2018. Op die datum heeft er namelijk een gesprek plaatsgevonden en de Bank heeft onweersproken gesteld dat Consument in dat gesprek zijn ongenoegen heeft geuit over het feit dat het premiedepot ontoereikend was om alle premies uit te voldoen. Uit de e-mail van 26 november 2018 (zie overweging 2.4) blijkt eveneens dat er gesprekken zijn geweest waarin Consument zijn onvrede heeft geuit over de situatie omtrent de SpaarZeker Verzekering. Naar het oordeel van de Commissie moet deze uiting van onvrede worden beschouwd als het indienen van een klacht. In het Reglement wordt een klacht immers gedefinieerd als “*elke uiting van onvrede* inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Financiële dienstverleners”.

3.6 Voor de volledigheid merkt de Commissie nog het volgende op ten aanzien van het moment waarop de termijn van artikel 5.1 is gaan lopen. In de onderhavige klacht-procedure stelt Consument dat de Bank hem in 2012 beter had moeten informeren/ adviseren. Het is de Commissie niet bekend wanneer Consument deze stelling voor het eerst heeft ingenomen: al op 24 oktober 2018 of pas op 2 april 2019 (zie overweging 2.6). Deze stelling kan echter niet worden gezien als een nieuw klachtonderdeel dat los zou staan van de in oktober 2018 geuite onvrede over de SpaarZeker Verzekering en het ontoereikende premiedepot. Het vermeende tekortschieten van de Bank in 2012 heeft immers geleid tot de huidige situatie (namelijk een ontoereikend premiedepot en een SpaarZeker Verzekering waar Consument ontevreden over is) – en daar heeft Consument in oktober 2018 in ieder geval al wel over geklaagd. Om deze reden neemt de Commissie 24 oktober 2018 als startpunt van de termijn van artikel 5.1.

3.7 Dit alles leidt tot de volgende slotsom. Aangezien Consument zijn klacht op 24 januari 2020 bij Kifid heeft ingediend en op dat moment zowel de termijn van artikel 5.1 als de termijn van artikel 5.2 verstreken was, heeft Consument zijn klacht niet tijdig bij Kifid ingediend. Dit betekent dat de Commissie de klacht van Consument niet in behandeling kan nemen.

4. De beslissing

De Commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. 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 40 van het Reglement.