KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-179
d.d. 12 juni 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, de heer drs. A. Adriaansen en de heer mr. J.W.H. Offerhaus, leden, en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer als secretaris)

Samenvatting

Naar het oordeel van de Commissie heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening zich terecht op het standpunt gesteld dat de klacht van Consument ingevolge artikel 5 lid b van het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening niet in behandeling kan worden genomen. De Commissie beslist derhalve dat de klacht van Consument niet ontvankelijk is.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen d.d. 4 mei 2011;
- de aanvullingen op het verzoek met bijlagen, ontvangen d.d. 11 mei 2011 en 24 mei 2011;
- de antwoorden van Aangeslotene d.d. 25 augustus en 20 oktober 2011;
- de repliek van Consument d.d. 12 november 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 25 november 2011.

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 te Den Haag op 27 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Medio 2005 is Consument met Aangeslotene in contact getreden voor de financiering van twee recreatiewoningen.

2.2. Op 29 juli 2005 heeft Consument een offerte ondertekend voor een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') voor de financiering van deze twee recreatie-woningen. Deze geldlening met een hoofdsom van € 300.000,- bestond uit twee delen, een aflossingsvrije lening van € 150.000,- en een vermogensplanninglening van € 150.000,- . De looptijd van de geldlening bedroeg 25 jaar.

2.3. De vermogensplanninglening kenmerkt zich door gehele of gedeeltelijke aflossing aan het einde van de looptijd door middel van belegd kapitaal. In de door Consument ondertekende offerte is ten behoeve van deze aflossing een doelkapitaal opgenomen van € 299.999,- en een eerste, eenmalige, inleg van € 55.275.-. Het verwachte rekenrendement bedroeg 7%.

2.4. Op 12 oktober 2009 heeft Consument Aangeslotene schriftelijk verzocht om opheffing van de rekeningen die hij bij Aangeslotene aanhield. Per brief van 18 december 2009 heeft Aangeslotene Consument schriftelijk geïnformeerd dat opheffing van deze rekeningen niet mogelijk is gedurende de tijd dat de Overstapservice, waar Consument gebruik van heeft gemaakt, op de betreffende rekeningen van toepassing is.

2.5. Per brief van 30 januari 2010 heeft Consument een klacht ingediend bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft per brief van 28 april 2010 op deze klacht gereageerd en hierbij een definitief standpunt ingenomen. Tevens heeft Aangeslotene in voornoemde brief Consument gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht, indien hij zich niet kan verenigen met het door Aangeslotene ingenomen standpunt, binnen drie maanden voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: "Kifid").

2.6. Per brief van 16 december 2010 heeft Consument zijn klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: "de Ombudsman") van het Kifid.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de schade die hij door het handelen van Aangeslotene stelt te hebben geleden. Consument begroot die schade op een bedrag van minimaal € 4.051,05, zijnde onder andere het renteverlies wegens een te hoge inleg ten behoeve van de vermogensplanninglening.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft geen uitvoering gegeven aan de wens van Consument, alsmede hetgeen tussen Consument en Aangeslotene is overeengekomen. Voor de aflossing van de vermogensplanninglening was slechts een doelkapitaal van € 150.000,- in plaats van € 300.000,- noodzakelijk. Voor een doelkapitaal van € 150.000,- kon worden volstaan met een inleg van € 27.637,50, uitgaande van een looptijd van 25 jaar en een verwacht rendement van 7%. Het door Consument ingelegde bedrag van € 55.275,- was dan ook veel te hoog en niet conform de afspraak.
- Consument werd bij het voorstel voor een nieuwe rentevastperiode geconfronteerd met een veel hogere rente dan de gangbare, op dat moment geldende, marktrente.
- Het verzoek om opheffing van een aantal rekeningen (na einde Overstapservice) is door Aangeslotene niet adequaat uitgevoerd. Consument kon niet op eenvoudige wijze de saldi van deze rekeningen aanzuiveren, nadat Aangeslotene de gelden hiervan had afgeboekt in verband met het opheffen van de effectenportefeuille.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Op grond van de klachtenprocedure alsmede op grond van het reglement van het Kifid heeft Consument, zowel bij het voorleggen van zijn klacht aan de Ombudsman als bij het voorleggen van zijn klacht aan de Geschillencommissie, niet binnen de vaste termijnen gereclameerd. Gelet hierop is de klacht van Consument niet ontvankelijk.
- Voorafgaand aan het uitbrengen van de offerte voor de geldlening is met Consument gesproken over een doelkapitaal van € 300.000,-. Daarnaast wordt in de door Consument ondertekende offerte en de berekening van de waardeopbouw een doelkapitaal van 299.999,- vermeld. Indien dit niet conform de wens van Consument was, had het op de weg van Consument gelegen de offerte niet te ondertekenen en hiervan melding te maken. Nu Consument dit heeft nagelaten en Consument de offerte heeft ondertekend, mocht Aangeslotene ervan uitgaan dat hetgeen door Aangeslotene aan Consument was aangeboden conform de wens van Consument was.
- Op het moment dat de rentevastperiode van de geldlening afliep heeft Aangeslotene Consument een rente aangeboden die Aangeslotene op dat moment bij eenzelfde rentevastperiode aan alle vaste klanten aanbood.
- Omdat op de producten van Aangeslotene een Overstapservice van toepassing was, was het voor Aangeslotene niet mogelijk de rekeningen van Consument tussentijds op te heffen.

3.4. Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1. Alvorens de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen, dient de Commissie zich uit te spreken over de vraag of de klacht ontvankelijk is. Hiervoor is redengevend dat Aangeslotene zich op het standpunt heeft gesteld dat Consument op grond van de klachtenprocedure alsmede op grond van het reglement van het Kifid, zowel bij het voorleggen van zijn klacht aan de Ombudsman als bij het voorleggen van zijn klacht aan de Geschillencommissie, niet binnen de vaste termijnen heeft gereclameerd.

4.2. Artikel 5 lid b van het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: "het reglement") luidt als volgt:
De Ombudsman ziet af van behandeling van Klachten of Geschillen, wanneer deze niet zijn ingediend binnen een termijn van drie maanden te rekenen van de dag waarop Aangeslotene definitief zijn standpunt ter zake aan de Consument heeft kenbaar gemaakt en daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid om het Geschil binnen drie maanden aan de Ombudsman voor te leggen.

4.3. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in zijn brief van 28 april 2010 aan Consument een definitief standpunt heeft ingenomen ten aanzien van de klacht van Consument en dat Aangeslotene in voornoemde brief Consument heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden aan het Kifid voor te leggen. Per brief van 16 december 2010 heeft Consument zijn klacht ingediend bij de Ombudsman, waarmee hij de termijn van drie maanden ruim heeft overschreden.

4.4. Tijdens de hoorzitting heeft Consument verklaard dat hij bewust heeft gewacht met het indienen van een klacht bij het Kifid omdat hij eerst de afwikkeling van andere kwesties met Aangeslotene, waaronder de opheffing van zijn rekeningen, wilde afwachten. Pas toen deze kwesties waren afgerond heeft Consument, zoals hij verklaarde, alles op een rij kunnen zetten en een klacht bij het Kifid kunnen indienen. Consument is van mening dat de termijn voor het indienen van de klacht bij het Kifid aanving op het moment waarop zijn rekeningen door Aangeslotene definitief waren opgeheven.

4.5. De Commissie volgt de zienswijze van Consument niet. De definitieve afwikkeling van de opheffing van de rekeningen van Consument is naar het oordeel van de Commissie niet onlosmakelijk verbonden met de klacht van Consument waarop Aangeslotene op 28 april 2010 zijn definitieve standpunt kenbaar heeft gemaakt. Daarnaast heeft Aangeslotene in voornoemde brief Consument gewezen op de mogelijkheid de klacht binnen een termijn van drie maanden bij het Kifid in te dienen. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument lag om, na

ontvangst van de brief van Aangeslotene, tijdig, binnen drie maanden na dagtekening van deze brief, zijn klacht bij het Kifid in te dienen.

4.6. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Ombudsman zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de klacht van Consument ingevolge artikel 5 lid b van het reglement niet in behandeling kan worden genomen en dat derhalve de klacht ook door de Commissie niet ontvankelijk verklaard dient te worden.

5. Beslissing

De Commissie beslist, dat de klacht niet ontvankelijk is.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.