

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0130

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument 1, de consument 2 of samen 'de consumenten'
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitskomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. De commissie beoordeelt de behandelbaarheid van de klacht aan de hand van vraag 7 van het reglement Geschillencommissie Kifid. De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar omdat de consumenten de klacht te laat, dat wil zeggen niet binnen 3 maanden na het definitieve standpunt van de bank, aan Kifid hebben voorgelegd. Ook de 1 jaarstermijn is in dit geval verstreken.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank, waarin de bank een niet-behandelbaarheidsverweer voert; en 4) de reactie van de consumenten op dit niet-behandelbaarheidsverweer van de bank.
- 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben in 2003 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten, bestaande uit meerdere leningdelen.
- 2.2 Aan het leningdeel van € 115.500,- - een zogeheten Meerkeuze Hypotheek - was een hypotheekaflossing uit vermogen gekoppeld met een beoogd eindkapitaal van € 115.500,- gebaseerd op een gemiddeld netto rendement van 8,00% per jaar, een eenmalige inleg van € 10.647,- en een looptijd van 30 jaar. Het op te bouwen kapitaal was bedoeld voor het aflossen van (dit deel van) de hypothecaire geldlening. Hierna: de beleggingshypotheek.

- 2.3 De bank heeft de consumenten door de jaren heen door middel van brieven en kwartaal-overzichten geïnformeerd over de opbouw van het doelkapitaal, het gewenste doelkapitaal en het verwachte eindkapitaal van hun beleggingshypotheek.
- 2.4 De bank heeft in een brief van 4 april 2012 onder andere het volgende aan de consumenten bericht:
- Waardeontwikkeling van de beleggingen?**
U heeft ook aangegeven dat u niet tevreden bent over de waardeontwikkeling van uw beleggingen. De waarde van de beleggingen worden bepaald door de financiële markten. Helaas zijn de financiële markten ingestort, met alle financiële gevolgen van dien. Ik kan mij voorstellen dat u hier niet tevreden over bent. Dit valt echter ABN AMRO niet te verwijten.
- 2.5 In e-mailcorrespondentie en gesprekken in 2012 en 2013 hebben de consumenten hun ontevredenheid over het tegenvallende rendement kenbaar gemaakt aan de bank. Dit heeft niet geleid tot een klachtprocedure bij de bank.
- 2.6 Op 12 januari 2017 heeft de bank, op verzoek van de adviseur van de consumenten, een hypotheekofferte uitgebracht waarbij de beleggingshypotheek omgezet zou worden in een aflossingsvrij deel van de hypothecaire geldlening. De consumenten hebben deze offerte niet geaccepteerd omdat het volgens hen - onder meer - geen oplossing bood voor het tegenvallende rendement van de beleggingshypotheek.
- 2.7 De bank heeft per brieven van 24 en 30 januari 2024 de consumenten geïnformeerd over het beëindigen van het product 'Hypotheekaflossing uit Vermogen' en dat daarom hun beleggingshypotheek moest worden omgezet in een andere hypotheekvorm. De bank heeft daarbij drie mogelijke alternatieven geboden.
- 2.8 De consumenten hebben bij de bank aangegeven geen medewerking aan de omzetting te willen verlenen. De consumenten hebben daarbij weer bezwaar gemaakt tegen het resultaat van de beleggingen in hun beleggingshypotheek. De consumenten hebben van de bank opnieuw een compensatie gevorderd voor de tegenvallende beleggingsresultaten voordat zij mee willen werken aan de omzetting van hun beleggingshypotheek in een andere hypotheekvorm.
- 2.9 Op 2 augustus 2024 heeft de bank opnieuw meegedeeld niet bereid te zijn tot compensatie. Deze brief is per e-mail verstuurd naar het e-mailadres van de consument 1.
- 2.10 Het geschil tussen partijen heeft geleid tot een klacht bij Kifid. De consumenten hebben op 6 november 2024 hun klacht over de bank bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.11 De consumenten klagen erover dat de bank hun in 2003 een beleggingshypotheek heeft opgedrongen met een voorgespiegeld rendement van 8%.

Dit rendement is door de jaren heen nooit behaald en de beleggingshypotheek heeft momenteel amper 2,1% rendement opgeleverd. De consumenten hebben dit probleem herhaaldelijk bij de bank aangekaart maar de bank heeft volgens hen haar verantwoordelijkheid daarvoor steeds afgewenteld. De consumenten stellen nooit antwoord te hebben gehad op hun vragen daarover. Zij willen niet meewerken aan het verzoek van de bank om dit hypotheekdeel om te zetten in een andere vorm zonder dat de bank verantwoording aflegt en een compensatie aanbiedt voor het rendement wat, naar zij vermoeden, is opgegaan aan verstopte kosten die de bank in rekening heeft gebracht zonder daarover transparant te zijn geweest. De consumenten vinden dat de bank hun destijds verkeerd heeft voorgelicht. De bank heeft een aantal omstandigheden verzwegen en een onrealistisch rendement voorgerekend wat nooit gehaald is. Het resultaat is dat de consumenten een flink bedrag tekort komen om (dit deel van) de hypotheek uiteindelijk af te kunnen betalen. De consumenten hebben hun schade begroot op € 31.619,-.

- 2.12 Naar aanleiding van het verweer van de bank, dat de klacht niet behandelbaar is, hebben de consument daar nader op gereageerd. De commissie gaat, voor zover relevant, bij de beoordeling in op de daarbij door de consumenten aangevoerde argumenten.

Het verweer

- 2.13 De bank heeft verweer gevoerd, waarin zij uitsluitend het verweer heeft gevoerd dat de klacht om meerdere redenen niet voor een inhoudelijke behandeling door Kifid in aanmerking komt. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

- 3.1 De bank heeft als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat de klacht van de consumenten niet door Kifid kan worden behandeld op grond van vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (vanaf 1 april 2024)¹. Hierna aangeduid als het Reglement.

Wat staat in het reglement van Kifid?

- 3.2 De vraag of een klacht door Kifid kan worden behandeld wordt bepaald door het Reglement. Daarin is als vraag 7 opgenomen binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener (de bank) kan worden ingediend. De tekst van deze vraag luidt als volgt:

¹ Dit reglement is te vinden op www.kifid.nl/reglementen.

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.*

- 3.3 Uit vraag 7 van het Reglement volgt dat de consumenten een klacht bij Kifid konden indienen tot 3 maanden nadat de bank schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen (en daarbij heeft verwezen naar Kifid) of tot 1 jaar nadat zij de klacht voor het eerst hebben voorgelegd aan de bank. Daarbij geldt dat de in het concrete geval meest gunstige termijn van toepassing is.
- 3.4 De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt nageleefd. Daarbij wordt in eerste instantie beoordeeld of de klacht binnen de genoemde driemaandstermijn is ingediend. Is dat niet het geval dan kan een klacht toch 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 (de bank) is geklaagd.
- 3.5 Voor de aanvang van de driemaandstermijn van vraag 7 onder 1a wordt uitgegaan van de dagtekening van het definitieve standpunt van de bank. Dat is in dit geval 2 augustus 2024. De bank heeft immers in haar brief van 2 augustus 2024 haar laatste (definitieve) standpunt aan de consumenten meegedeeld en daarin gewezen op de mogelijkheid om hun klacht binnen 3 maanden aan Kifid voor te leggen als zij het niet eens zijn met het door de bank ingenomen standpunt.
- 3.6 Voor zover de consumenten hebben gesteld dat zij de brief van 2 augustus 2024 pas dagen later hebben ontvangen, merkt de commissie op dat de brief van de bank uitsluitend per e-mail aan de consument 1 is verzonden. De consumenten hebben de ontvangst van deze brief niet bestreden. Voor zover de consumenten nu stellen de brief 'dagen later' te hebben ontvangen, is dat iets dat in dit geval voor hun rekening en risico dient te komen. De commissie overweegt dat de periode van 3 maanden in vraag 7 ruim is genomen om de consumenten zo voldoende tijd te geven om te overwegen hun klacht wel of niet aan Kifid voor te leggen en, zo ja, daadwerkelijk in te dienen. Vast staat dat de consumenten hun klacht over de bank pas op 6 november 2024 bij Kifid hebben ingediend. Hoewel het om slechts enkele dagen gaat, is wel degelijk sprake van een termijnoverschrijding.

Uit de reactie van de bank blijkt niet dat zij, ondanks deze termijnoverschrijding, een inhoudelijk oordeel over de klacht wil. De commissie ziet voorts geen (andere) redenen waarom de termijnoverschrijding, op grond van vraag 7 onder 3, niet voor rekening en risico van de consumenten zou moeten komen. De consumenten hebben zelf (te) lang gewacht om hun klacht aan Kifid voor te leggen.

3.7 De commissie stelt vast dat de consumenten al in 2012, en daarna herhaaldelijk zoals zij ook hebben gesteld, bij de bank hebben geklaagd over het (tegenvallende) resultaat van hun beleggingshypotheek waarbij de bank volgens hen ook al vanaf aanvang hen verkeerd over heeft voorgelicht. Het is daarmee evident dat de 1 jaarstermijn van vraag 7 onder 1b, te rekenen vanaf het moment dat de consument voor het eerst over hun beleggingshypotheek bij de bank hebben geklaagd, ruimschoots is verstreken. Dat de bank volgens de consumenten nooit haar verantwoordelijkheid heeft genomen voor dit in hun ogen teleurstellende product en/of pas op 2 augustus 2024 haar definitieve standpunt daarover heeft gegeven, doet daar niet aan af. De commissie stelt voorts vast dat in de offerte die op 12 januari 2017 aan de consumenten is uitgebracht, en door hen niet is geaccepteerd, een passage is opgenomen over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid. Daarmee waren consumenten al in 2017 op de hoogte van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid, zodat ook de termijn van vraag 7 onder 1c niet aan de orde is.

3.8 De commissie merkt, ten overvloede, nog op dat wat de bank heeft aangevoerd over schending van de klachtplicht (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek), hier buiten beschouwing blijft omdat dat een inhoudelijk oordeel vergt, waar de commissie in dit geval niet aan toekomt.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat de consumenten hun klacht over de bank niet tijdig hebben ingediend. De klacht kan daarom niet door Kifid inhoudelijk worden behandeld.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl