Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0068

mr. C.A. Joustra, vicevoorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum beslissing	11 september 2024
Ingediend door	De consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., verder te noemen de bank
Aard beslissing	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. Geen gronden om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.

1. De procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- de brief van de consumenten van 2 augustus 2024;
- de brief van de bank van 26 augustus 2024.

2. Het geschil

De klacht van de consumenten

2.1 De consumenten klagen over het verloop van het aanvraagtraject voor de financiering van hun nieuwe woning. Volgens de consumenten heeft het traject onnodig lang geduurd door onder andere het Wwft-onderzoek van de bank. Ook klagen zij over het feit dat de bank hen slecht gedeeltelijk een aflossingsvrije lening heeft willen aanbieden en over de communicatie door de bank. Zij stellen zich op het standpunt als gevolg daarvan schade te hebben geleden.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie oordeelt dat de bank niet tekortgeschoten is in de op haar rustende verplichtingen ten opzichte van de consumenten. De vorderingen zijn afgewezen.

2.3 De uitspraak van 29 juli 2024 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2024-0656.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold van 1 oktober 2023 tot 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als ‘het reglement’.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen. Dat kan, voor zover relevant, in de volgende gevallen. Er is naar het oordeel van de voorzitter een gegronde reden om te vermoeden dat de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudelijk of door de manier waarop de uitspraak tot stand is gekomen gebreken vertoont, waardoor de uitspraak vernietigbaar is op grond van artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek (regel 7.3 aanhef en onder b). Of er is naar het oordeel van de voorzitter sprake is van andere uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat een klacht in beroep wordt behandeld. Dit kan het geval zijn wanneer de verzoeker aannemelijk maakt dat de uitspraak belangrijk is voor een groot aantal vergelijkbare geschillen of mogelijke geschillen (regel 7.3 aanheft en onder c).

3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

3.6 Er zijn onvoldoende concrete aanwijzingen dat het financieel belang van de klacht van de consumenten tenminste € 25.000,- is. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement.

3.7 De consumenten hebben verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.

3.8 De consumenten voeren aan dat de uitspraak van de Geschillencommissie te snel is gevolgd op de brief van 17 juli 2014 waarin de secretaris van de Geschillencommissie de consumenten heeft geïnformeerd over de samenstelling van de commissie (de informatiebrief). De vertegenwoordiger van de consumenten heeft de informatiebrief pas op maandag 22 juli 2024 ontvangen. Hierdoor hebben de consumenten geen gebruik kunnen maken van de mogelijkheid om te wraken. Volgens de consumenten hadden zij daar wel aanleiding toe. Daarnaast zijn er volgens de consument gegronde redenen voor vernietiging van de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek omdat de Geschillencommissie essentiële onderdelen van de klacht niet heeft behandeld. Hiermee doet de consument een beroep op regel 7.3 onder b van het reglement.

3.9 De informatiebrief heeft als datum 17 juli 2024. De uitspraak van de Geschillencommissie heeft als datum 29 juli 2024. Dat betekent dat tussen de informatiebrief en de uitspraak een periode van 12 dagen zit. Zoals blijkt uit vraag 66 onder 2 van het reglement van de Geschillencommissie kan een partij binnen 10 dagen na de verzenddatum van de brief een wrakingsverzoek indienen. Aangezien er 12 dagen zaten tussen de verzenddatum van de informatiebrief en de datum van de uitspraak was, de wrakingstermijn verstreken toen de uitspraak gedaan werd. Daarmee is de tiendagentermijn in acht genomen, zodat er onvoldoende reden is om te vermoeden dat de uitspraak vernietigbaar is op grond van art. 7:904 BW. Een beroep op regel 7.3 aanhef en onder b van het reglement slaagt daarom niet. De consumenten hebben voor het overige hun beroep op regel 7.3 aanhef en onder b niet onderbouwd.

3.10 De consumenten doen daarnaast een beroep op regel 7.3 aanhef en onder c van het reglement. Volgens de consumenten is er sprake van een principiële kwestie die voor andere consumenten in vergelijkbare situaties relevant is. De consumenten stellen dat de situatie van de consumenten een normale situatie is. Doordat compliance bij banken een steeds belangrijkere rol speelt, is de verwachting dat andere consumenten ook in de situatie zoals die van de consumenten terecht kunnen komen. De bank stelt daarentegen dat de duur van de doorlooptijd niet (alleen) vanwege het klantonderzoek is geweest, maar vooral doordat de vakantieperiode aanbrak. In overleg met de consumenten is besloten om de financieringsaanvraag na de zomer voort te zetten. Volgens de bank is de situatie van de consumenten allesbehalve ‘doorsnee’.

3.11 De consumenten maken onvoldoende concreet over welke principieel omstandigheden de Commissie van Beroep in deze zaak zou moeten beslissen. Compliance is immers een breed begrip dat voor meerdere uitleg vatbaar is. Daarnaast blijkt uit de stukken die beide partijen hebben aangeleverd dat de situatie waar de consumenten zich in bevinden zodanig is verweven met de concrete feiten en omstandigheden van hun geval dat niet kan worden gesproken van een principiële kwestie die voor meerdere (mogelijke) geschillen relevant is. Er doet zich dus niet een situatie voor als bedoeld in regel 7.3 aanhef en onder c van het reglement.

Conclusie

3.12 Het beroep is niet behandelbaar. De voorzitter zal met toepassing van regel 8.1 van het reglement beslissen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen.

Financiële bijdrage

3.13 De financiële bijdrage die de consument voor het instellen van beroep is verschuldigd, bedraagt € 500,- (regel 10.2). De consument krijgt van deze bijdrage € 375,- terug omdat de voorzitter oordeelt dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

4. De beslissing

De voorzitter:

4.1 bepaalt dat het beroep niet in behandeling wordt genomen;

4.2 bepaalt dat aan de consumenten wordt terugbetaald hetgeen zij hebben betaald voor de financiële bijdrage, voor zover dit méér is dan € 125,-.