Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-540
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. R.J. Paris, leden en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 31 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De klacht kan niet door de commissie worden behandeld. De klacht is niet tijdig ingediend. Consument was zich hiervan bewust. De Commissie acht van belang dat Consument op de hoogte was van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid én van de termijnen die daarvoor golden. Consument heeft een bewuste keuze gemaakt geen klacht in te dienen.

1. Procesverloop

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

- de klacht van Consument;
- het bezwaarschrift van Consument;
- het verweer van de Adviseur; en
- de repliek van Consument.

Partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via bemiddeling en advies van de Adviseur in 1988 een overeenkomst van levensverzekering afgesloten. Vanwege onvrede over de uitvoering van de werkzaamheden (zowel bij aanvang als gedurende de looptijd) door de Adviseur heeft Consument op 8 januari 2015 bij de Adviseur een klacht ingediend. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen, waarop Consument op 17 augustus 2016 een klacht heeft ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt over de uitvoering van de opdracht door de Adviseur. Consument stelt dat de Adviseur reeds bij aanvang van de overeenkomst tekort is geschoten waar het gaat om de advisering en verstrekte informatie. Consument acht het evenwel niet zinvol dit deel van de klacht voor te leggen aan Kifid.

3.2 Daarnaast klaagt Consument dat adequate begeleiding van de Adviseur gedurende de looptijd van de verzekering heeft ontbroken. Consument stelt dat hij als gevolg van dit alles schade heeft geleden en vraagt een beoordeling van zijn klacht door Kifid. Consument wenst dat de Adviseur de door hem geleden schade vergoedt.

Verweer

3.3 De Adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht van Consument gezien het Reglement niet tijdig bij Kifid is ingediend. Voorts stelt de Adviseur dat Consument te laat heeft geklaagd ex artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek. Tot slot stelt de Adviseur dat de zorgplicht voldoende is nagekomen, dat Consument zijn stellingen ter zake onvoldoende heeft onderbouwd en dat Consument zelf onvoldoende schadebeperkend heeft opgetreden. Voor zover nodig zal de Commissie op dit alles nog nader ingaan bij de beoordeling.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument kan niet door de Commissie worden behandeld. In artikel 12 van het Reglement is bepaald dat Kifid geen klachten in behandeling neemt, indien deze niet tijdig zijn ingediend. Daarvan is in dit geval sprake. De Commissie licht dit in het hiernavolgende toe.

4.2 Kifid heeft op 17 augustus 2016 de klacht van Consument ontvangen. Het Reglement dat gold van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 is daarom van toepassing. In artikel 12 van dat Reglement is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

> *12.1 De klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.*

12.5 Als Consument de Klacht te laat indient, kan Kifid de Klacht toch behandelen: a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt of de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, en het belang van Aangeslotene door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad.

4.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument op 8 januari 2015 voor het eerst een klacht heeft ingediend bij de financieel dienstverlener. De klacht die in het onderhavige geval centraal staat, is naar het oordeel van de Commissie gelijk aan de klacht die Consument destijds heeft ingediend. Beide zien op de advisering bij aanvang en het ontbreken van begeleiding gedurende de looptijd.

4.4 Nadat de Adviseur op 15 april 2015 op de klacht had gereageerd en Consument bij brief van 7 juni 2015 daar weer een reactie op kenbaar had gemaakt, reageerde de Adviseur vervolgens bij brief van 10 maart 2016. In deze reactie wees de Adviseur op de mogelijkheid de klacht bij Kifid in te dienen. De Adviseur wees daarbij ook op de 3-maands/1-jaars termijn.

4.5 Zoals benoemd bij randnummer 4.2 heeft Consument zijn klacht bij Kifid op 17 augustus 2016 ingediend. Consument voldoet hiermee noch aan de termijn van drie maanden na het definitieve standpunt (10 maart 2016), noch aan de termijn van een jaar na indiening van de oorspronkelijke klacht (8 januari 2015).

4.6 Consument heeft toegelicht dat hij zich bij indiening van de klacht bij Kifid bewust was van het feit dat hij niet voldeed aan de termijn voorwaarden van artikel 12.1. Consument heeft na raadplegen van een deskundige toch besloten een deel van zijn oorspronkelijke klacht voor te leggen aan Kifid, met verwijzing naar artikel 12.5 lid a.

Consument stelt ter onderbouwing van het beroep op dat artikel dat hem kort na het verstrijken van de termijnen feiten bereikten via publicaties van Kifid die Consument deden twijfelen of zijn oorspronkelijke besluit de kwestie (geheel) te laten rusten, juist was. Het besluit de kwestie te laten rusten was mede gebaseerd op het moeizame verloop van de communicatie met de Adviseur, de beperkte mogelijkheden die Consument zag om daar verandering/beweging in te krijgen en de belasting die een procedure voor Consument vormt. De crux zit ‘m volgens Consument in de tijd die verstreken is tussen de oorspronkelijke klacht (januari 2015) en de definitieve afwijzing door de Adviseur (maart 2016). Consument stelt dat hij zijn klacht heeft ingediend binnen een jaar na de eerste serieuze reactie van de Adviseur.

Tot slot benadrukt Consument dat de Adviseur in zijn verplichtingen tekort is geschoten door Consument niet te wijzen op de mogelijkheid al een klacht in te dienen vóór het definitieve standpunt, omdat dit standpunt lang (langer dan zes weken) op zich liet wachten.

4.7 De Commissie gaat in op de door Consument aangedragen argumenten. Voor de Commissie staat voorop het feit dat Consument op de hoogte was van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid én van de termijnen die daarvoor golden. Blijkens zijn verklaring heeft Consument zelf een bewuste keuze gemaakt geen klacht in te dienen.

Het verloop van de interne klachtenprocedure (bijvoorbeeld het gegeven dat de Adviseur een jaar na indiening nog geen definitief standpunt had ingenomen of het feit dat de Adviseur Consument niet gewezen heeft op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het uitblijven van een reactie van de Adviseur) maakt niet dat de Reglementaire termijn van een jaar verlengd wordt. Immers gold nog steeds de termijn van drie maanden na het definitieve standpunt waarvan Consument gebruik had kunnen maken. Consument heeft zelf gekozen dit niet te doen.

4.8 Met inachtneming van dit alles is de Commissie tot het oordeel gekomen dat Consument zijn klacht te laat bij Kifid heeft ingediend. De Commissie komt daarom niet aan de inhoudelijke behandeling van de klacht toe.

5. Beslissing

De Commissie kan de klacht niet behandelen.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.