Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0829

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid van de klacht. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet (inhoudelijk) behandelbaar is omdat de consument zijn klacht over de bank niet binnen de daartoe gestelde termijn bij Kifid heeft ingediend.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J.C. van der Tak, juridisch adviseur. De gemachtigde heeft ook in de (interne) klachtprocedure voorafgaand aan de klacht bij Kifid namens de consument met de bank gecorrespondeerd.

1.3 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.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 1990 een hypothecaire geldlening van fl. 145.000,00 bij de bank afgesloten waaraan een spaarverzekering was gekoppeld, een zogenoemde spaarhypotheek. De spaarverzekering was (destijds) afgesloten bij verzekeraar NMB, later Alhermij, thans iptiQ S.A..

2.2 De consument heeft in 2005 zijn hypothecaire geldlening omgezet van spaarhypotheek naar een aflossingsvrije hypotheek van € 65.798,13 (dat is fl. 145.000 : € 2.20371). Daarbij is de spaarverzekering losgekoppeld van de hypotheek en de verpanding van de spaarpolis aan de bank opgeheven. De waarde in de spaarpolis was op dat moment circa € 23.600,-.

2.3 Tussen de consument en de bank is in eerste instantie een geschil ontstaan over de aanpassing van het rentetarief van de hypothecaire geldlening omdat de bank heeft verzuimd deze in 2016, na verloop van een rentevaste periode, aan te passen. De bank heeft deze fout hersteld, wat heeft geleid tot een bedrag aan rente-restitutie. In deze correspondentie kwam daarnaast ook de (voormalige) spaarpolis aan de orde. Zo heeft de consument, bijvoorbeeld bij brief van 7 juli 2020 aan de bank bericht dat zijn hypotheek reeds op 1 juni 2016 had moeten worden ingelost door middel van de opbrengst van de spaarpolis.

2.4 Bij bericht van 13 mei 2020 heeft de bank het volgende aan de consument geschreven:

"Naar aanleiding van ons telefonisch contact, vandaag op 13 mei 2020, heb ik de verzekeringsmaatschappij benaderd waar uw levensverzekering wordt geadministreerd. Helaas hebben zij mij aangegeven dat de polis, waarop u zich beroept, niet in hun administratie voorkomt. Wij verzoeken u ervoor zorg te dragen om de opgebouwde waarde van de levensverzekering over te maken aan ING (…)
Wanneer u de looptijd van de hypotheek wenst te verlengen verzoeken wij u de eerder opgevraagde documenten, zoals vermeld in onze brief van 20 april 2020 (…) uiterlijk 15 juni 2020 aan ons toe te sturen."

2.5 Bij brieven van 2 en 16 september 2021 heeft de consument erover geklaagd dat hij nog steeds post op het verkeerde adres ontvangt, maar ook dat zijn hypotheek al in 2016 afgelost had moeten worden met inbreng van de spaarpolis.

2.6 Bij brief van 24 september 2021 heeft de bank richting de consument gereageerd, waarbij zij onder andere heeft geschreven dat het laatste polisblad wat zij hebben kunnen terugvinden dateert van 17 augustus 2004 en dat de consument zijn spaarhypotheek in 2005 heeft omgezet naar een aflossingsvrije hypotheek waarbij de verpanding van de spaarpolis is komen te vervallen.

2.7 Bij brief van 4 oktober 2022 heeft de bank gereageerd op een brief van 16 augustus 2022 van de consument waarin hij bezwaar had gemaakt tegen het door de bank ingenomen standpunt. In haar reactie van 4 oktober 2022 heeft de bank het volgende opgenomen:

"In het reglement van het Kifid kunt u nalezen of de klacht kan worden aangebracht bij het Kifid. Indien u uw klacht aan het Kifid wenst voor te leggen, dan moet dit in ieder geval binnen een jaar nadat de klacht voor het eerst aan ING is voorgelegd of binnen drie maanden na dagtekening van deze brief. De langste van deze twee termijnen geldt."

2.8 Bij brief van 14 november 2022 aan de bank heeft de consument opnieuw vragen gesteld over zijn (voormalige) spaarpolis. In een reactie van 13 december 2022 heeft de bank met betrekking tot de spaarpolis het volgende geschreven:

"(…)
Einde looptijd
In 1990 is de Spaarhypotheek afgesloten met een looptijd van 26 jaar. Deze Spaarhypotheek is in 2005 omgezet naar een Aflossingsvrije hypotheek. Uit onze administratie blijkt dat wij in 2016 geen verlengingsvoorstel verzonden hebben.
(…)
Spaarpolis
Zoals aangegeven in de brief van 4 oktober 2022 is de klachtenprocedure met betrekking tot de Spaarpolis van ING beëindigd. Uit coulance hebben wij nogmaals contact gezocht met de verzekeraar IptiQ. De verzekeraar IptiQ heeft aangegeven dat de Spaarpolis niet bekend is. Wij kunnen u dan ook geen inhoudelijke reactie geven op uw vragen over de Spaarpolis. Wij willen u verzoeken om zelf contact op te nemen met IptiQ. In 2005 is de Spaarhypotheek omgezet in een Aflossingsvrije hypotheek. Daarna had ING geen enkele bemoeienis meer met die polis. Na de omzetting van de hypotheek is de Spaarpolis geen gekoppeld product meer en heeft dan ook geen verbintenis meer met de hypotheek. Het is dan ook niet aan ING om te bewijzen wat er nadien met de Spaarpolis is gebeurd.
U draagt geen nieuwe feiten en omstandigheden aan waardoor wij geen reden zien om af te wijken van ons eerder ingenomen standpunt. Wanneer u zich niet kunt vinden in ons standpunt dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
(…)"

2.9 De consument heeft op 22 december 2022 opnieuw bij de bank geklaagd. In reactie daarop heeft de bank bij brief van 28 december 2022 als volgt gereageerd:

"(…)
Spaarpolis
Zoals vermeld in onze brief van 14 december 2022 is de klachtenprocedure met betrekking tot de spaarpolis van ING beëindigd. In 2005 is de Spaarhypotheek omgezet in een Aflossingsvrije hypotheek. Daarna had ING geen enkele bemoeienis meer met die polis. Na de omzetting van de hypotheek is de Spaarpolis geen gekoppeld product meer en heeft dan ook geen verbintenis meer met de hypotheek. Het is dan ook niet aan ING om te bewijzen wat er nadien met die Spaarpolis is gebeurd. Wanneer u zich niet kunt vinden in ons standpunt dat kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). (…)"

2.10 Op 8 maart 2023 heeft de consument zijn klacht over de bank bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.11 De consument stelt dat de waarde van de spaarpolis nooit aan hem is uitgekeerd en ook niet in mindering is gebracht op de hypothecaire geldlening. Volgens de consument is de bank het aanspreekpunt namens de verzekeringsmaatschappij en was de bank in 2005 in relatie tot de consument de verantwoordelijke partij om het op een goede manier af te wikkelen. Er is geen enkel bewijs van uitbetaling van de waarde van de polis. Volgens de consument heeft de bank onzorgvuldig jegens hem gehandeld. De consument houdt de bank aansprakelijk voor het vergoeden van het bedrag van € 23.629,10, zoals genoemd in een brief van de bank van 23 september 2005, vermeerderd, met een redelijke vergoeding voor gederfde rente over een periode van ruim 17 jaar waarbij rente op rente redelijk is.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kan de commissie de klacht behandelen?

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument op grond van het reglement van Kifid[1] niet door haar (inhoudelijk) kan worden behandeld omdat de consument zijn klacht over de bank niet binnen de daartoe gestelde termijn bij Kifid heeft ingediend. De commissie licht dat als volgt toe.

3.2 In het reglement van Kifid is, als vraag 7, het volgende opgenomen:

"Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?
1. U kunt een klacht indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.
2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid.
3. Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt.
4. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend."

[1] Reglement Geschillencommissie Kifid – zoals dat gold vanaf 1 april 2022 tot 1 oktober 2023, te vinden op www.kifid.nl .

3.3 De hoofdregel is dus dat de klacht bij Kifid moet worden ingediend binnen één jaar nadat deze voor het eerst aan de financieel dienstverlener is voorgelegd. Deze termijn is gebaseerd op artikel 5 van de ADR-richtlijn.[2] Kifid toetst daarom eerst of de termijn van één jaar is verstreken. Als dat het geval is dan kan de klacht desondanks behandelbaar (ontvankelijk) zijn als de consument zijn klacht heeft ingediend binnen drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Van belang daarbij is – zie lid 3 van vraag 7 van het reglement – of de consument op de hoogte was of door de financiële dienstverlener op de hoogte is gesteld van het bestaan van Kifid.

3.4 In het onderhavige geval is duidelijk geworden dat de consument in ieder geval in de loop van 2022 op de hoogte was van het bestaan van Kifid. Dat blijkt uit de brief van 16 augustus 2022 van de consument gericht aan de bank. De consument heeft voorts al in 2020 en 2021 bij de bank vragen gesteld over de spaarpolis. De bank heeft onder andere bij brief van 24 september 2021 daarop gereageerd waarin de bank heeft toegelicht dat de consument zijn hypotheek in 2005 heeft omgezet naar een aflossingsvrije hypotheek, dat daarmee de verpanding van spaarpolis is komen te vervallen en dat de bank sindsdien ook niet meer op de hoogte is gehouden van mutaties op of een eventuele afkoop van de spaarpolis. Daarbij was dus sprake van een (klacht)geschil op dit punt, waarmee de hiervoor bedoelde termijn van één jaar is aangevangen en welke termijn dus (ruim) voor 8 maart 2023, de dag waarop de klacht bij Kifid is ontvangen, is verstreken.

3.5 Voorts is duidelijk geworden dat de bank met haar brief van 4 oktober 2022 een definitief standpunt heeft ingenomen en daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden aan Kifid voor te leggen. In dit geval dus uiterlijk op 4 januari 2023. De consument heeft zijn klacht echter pas op 8 maart 2023 bij Kifid ingediend. Dat de consument bij brieven van 14 november 2022 en 22 december 2022 opnieuw vragen aan de bank heeft gesteld over zijn (voormalige) spaarpolis, waarop de bank heeft gereageerd, maakt het voorgaande niet anders. De bank heeft in de opvolgende reacties ook steeds aangegeven dat met haar brief van 4 oktober 2022 de klachtenprocedure met betrekking tot de spaarpolis (al) was beëindigd.

Wat is de conclusie?

3.6 De conclusie is dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is.

[2] Artikel 5 lid 4, aanhef en letter e ADR-richtlijn; artikel opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder een artikel uit de ADR-richtlijn waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de ADR-richtlijn[3]

Artikel 5 lid 4, aanhef en letter e

"De lidstaten kunnen ervoor kiezen ADR-entiteiten toe te staan om procedurevoorschriften te behouden of in te voeren die hen in staat stellen te weigeren een bepaald geschil te behandelen op (één of meer van) de volgende gronden:
(...)

e) de consument heeft zijn klacht niet binnen een vooraf vaststaande termijn aan de ADR- entiteit voorgelegd; deze termijn mag niet worden bepaald op minder dan een jaar vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende"

[3] Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten), te vinden op www.europa.eu.