Uitspraak Commissie van Beroep 2020-013 d.d. 28 april 2020
(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. A. Bus, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. F.R. Salomons, mr. R.J.F. Thiessen, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. Uitleg reglement. Een klacht is op grond van het reglement van de Geschillencommissie alleen behandelbaar, indien de klacht een financiële dienst betreft die de financiële dienstverlener aan de klager zelf heeft verleend. Indien een klacht niet behandelbaar is volgens het reglement, kan de klacht alleen worden behandeld in het kader van een overeenkomst van opdracht voor het geven van een al dan niet bindend advies over de klacht. Het bestuur van Kifid is bevoegd om een dergelijke overeenkomst namens Kifid te sluiten, niet de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep.

Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 22 oktober 2019 gedateerd pro forma beroepschrift heeft Klager bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 12 september 2019 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2019-677). Klager heeft de gronden van het beroep geformuleerd bij brief van 21 november 2019.

1.2 De Bank heeft een op 16 december 2019 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling betreffende de behandelbaarheid van de klacht heeft plaatsgehad op 10 februari 2020. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Klager heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 12 september 2019.

3. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

Klacht

3.1 Kort gezegd gaat de zaak volgens Klager over het volgende. Klager heeft in 2015 en 2016 vastgoedobligaties gekocht van Stichting Obligatiebeheer Noordenwind (SON), voor in totaal € 300.000,00. Dit bedrag heeft Klager gestort op een bankrekening die SON aanhield bij de Bank. SON is op 9 mei 2017 failliet verklaard.

3.2 Klager stelt dat SON voor haar verkoopactiviteiten een vergunning nodig had, waarover zij niet beschikte. Volgens Klager heeft de Bank een zorgplicht jegens hem geschonden door toe te laten dat SON een bankrekening bij haar aanhield, zonder na te gaan of SON een vergunning had voor de activiteiten die zij verrichtte.

3.3 Klager vordert dat de bank wordt veroordeeld om zijn schade te vergoeden. De schade begroot hij op € 300.000,00, te vermeerderen met wettelijke rente en kosten van rechtsbijstand.

Uitspraak

3.4 De Geschillencommissie is tot het oordeel gekomen dat de klacht niet behandelbaar is. De reden is dat Klager zelf geen afnemer is van een product of dienst van de Bank. De Geschillencommissie heeft verder op de voet van art. 2.2, aanhef en onder a, van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna: RCvB) bepaald dat Klager beroep tegen de uitspraak kan instellen.

4. Beoordeling van het beroep

4.1 De Commissie van Beroep mag het beroep behandelen, omdat de Geschillencommissie dit heeft bepaald op de voet van art. 2.2, aanhef en onder a, RCvB.

Reglement en behandelbaarheid klacht

4.2 In beroep ligt de vraag voor of de Geschillencommissie terecht heeft verklaard dat de klacht van Klager op grond van haar reglement (hierna ook: RGC) niet behandelbaar is.

4.3 Het reglement van de Geschillencommissie bepaalt of de Geschillencommissie bevoegd is een al dan niet bindend advies te geven over een klacht. Het komt dus aan op de uitleg van het reglement. De Commissie van Beroep legt het reglement objectief uit, mede in het licht van de gehele inhoud daarvan, de daarin gegeven toelichting en andere objectief kenbare bronnen, zoals wettelijke en statutaire bepalingen. Anders dan Klager veronderstelt, zijn overwegingen om grip te krijgen op doorlooptijden en klachtenstroom niet van betekenis voor de uitleg van het reglement.

4.4 Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een in art. 4:17 lid 1, aanhef en onder b, van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bedoelde instantie voor het buitengerechtelijk beslechten van geschillen met betrekking tot klachten van cliënten, consumenten of deelnemers over betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van een financiële onderneming. Een consument is volgens art 1:1 Wft een niet in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep handelende natuurlijke persoon aan wie een financiële onderneming een financiële dienst verleent. Hieruit volgt kort gezegd dat Kifid de taak heeft om aan haar voorgelegde klachten te beslechten die consumenten hebben over financiële diensten die een financiële onderneming aan hen heeft verleend. Dit is ook neergelegd in art. 3.1, aanhef en onder i, van de statuten van Kifid: 'De stichting heeft ten doel: i. het in stand houden van een door de Minister erkend bemiddelingsorgaan en

(bindend) adviescollege bij Klachten met betrekking tot het leveren van Financiële diensten, zoals gedefinieerd in de Wet op het financieel toezicht'. Het reglement van de Geschillencommissie is de procedurele uitwerking daarvan en moet daarom worden uitgelegd in het licht van de wettelijke taak en het statutaire doel van Kifid.

4.5 Het reglement brengt de taak en het doel tot uitdrukking in art. 1. Volgens dit artikel behandelt de Geschillencommissie klachten van consumenten over financiële diensten tegen financiële dienstverleners. In het licht van de wettelijke taak en het statutaire doel van Kifid moet deze bepaling zo worden gelezen dat het gaat om klachten van consumenten over financiële diensten die een financiële dienstverlener aan hen heeft verleend.

4.6 Hoewel dit in het reglement verder niet uitdrukkelijk onder woorden is gebracht, valt in diverse bepalingen daarvan het uitgangspunt te herkennen dat het telkens gaat om dergelijke klachten, dus klachten over financiële diensten die zijn verleend aan de klagende consument (of zijn rechtsopvolgers) zelf. De definitie van het begrip 'consument' in artikel 60 van het reglement veronderstelt blijkens de tweede volzin een overeenkomst die gesloten is tussen de consument en de financiële dienstverlener ('Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden' enz). Dit uitgangspunt komt ook terug in de omschrijving van het begrip 'financiële dienst', onder c: een financiële dienst is ook een andere financiële dienst (dan genoemd onder a en b) die krachtens de tussen een financiële dienstverlener en een consument geldende overeenkomst aan de Geschillencommissie kan worden voorgelegd. Ten slotte ligt het uitgangspunt besloten in diverse bepalingen die regelen welke klachten de Geschillencommissie niet behandelt (art. 2 RGC). De Commissie van Beroep wijst in dit verband op:
- art. 2.1 onder g: 'consument de verleende diensten of zaken heeft gevraagd of afgenomen van een buiten Nederland gelegen vestiging van de Financiële dienstverlener',
- art. 2.1 onder i: 'de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden',
- art. 2.1 onder k: 'de Klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten van de Financiële dienstverlener in het kader van een specifieke functie van de Financiële dienstverlener bij een emissie of (her)plaatsing van effecten'.

4.7 De Commissie van Beroep concludeert op grond van het bovenstaande dat de Geschillencommissie terecht tot uitgangspunt heeft genomen dat een klacht op grond van haar reglement alleen behandelbaar is, indien de klacht een financiële dienst betreft die de financiële dienstverlener aan de klager zelf heeft verleend.

4.8 In dit geval betreft de klacht de financiële diensten die de Bank aan een derde, SON, heeft verleend, in het kader van de bankrekening die SON bij de Bank aanhield. De Bank heeft echter geen financiële diensten aan Klager verleend. Het ontvangen van een betaling op de bankrekening van SON is immers geen financiële dienst aan Klager. Dit brengt

mee dat de klacht van Klager niet behandelbaar is op basis van het reglement van de Geschillencommissie.

Opdracht buiten reglement

4.9 Partijen hebben bij de mondelinge behandeling van het beroep verklaard dat zij instemmen met het behandelen van de klacht, ook als de klacht niet behandelbaar is volgens het reglement van de Geschillencommissie. De Commissie van Beroep kan de klacht echter desondanks niet behandelen of voor behandeling naar de Geschillencommissie terugwijzen en zij licht hieronder de reden toe.

4.10 Het gaat hier niet om het met instemming van partijen afwijken van procedureregels die gelden voor het behandelen van klachten, die volgens het reglement van de Geschillencommissie behandelbaar zijn. Het gaat om een klacht die volgens het reglement in het geheel niet behandelbaar is. Indien een klacht niet behandelbaar is volgens het reglement, kan de klacht alleen worden behandeld in het kader van een overeenkomst van opdracht voor het geven van een al dan niet bindend advies over de klacht. Een dergelijke overeenkomst kunnen partijen alleen sluiten met de stichting Kifid als rechtspersoon, en niet met de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep. Uit art. 18.1 in samenhang met art. 9 van de statuten van de stichting volgt dat het bestuur het bevoegde orgaan is om namens de stichting een dergelijke overeenkomst aan te gaan.

Slotsom

4.11 De slotsom is dat het beroep faalt en dat de Commissie van Beroep het geschil niet kan behandelen. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigen en het verzoek van partijen om het geschil te behandelen, afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep

- bevestigt de bestreden uitspraak van de Geschillencommissie;

- wijst af het verzoek van partijen om het geschil te behandelen buiten het reglement om.