Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0279
(mr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 juli 2021
Ingediend door	: De klager
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 april 2022
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	: Klacht niet behandelbaar
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017

Samenvatting

Niet-behandelbaar. De commissie kan de klacht niet behandelen omdat de klacht niet binnen de in het reglement gestelde termijn bij Kifid is ingediend.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) de beslissing van Kifid van 20 juli 2021 dat de klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht; 3) het bezwaarformulier van de klager; 4) de beslissing op het bezwaar van Kifid van 25 augustus 2021; 5) de reactie op de behandelbaarheid van de bank en 6) de reactie op de behandelbaarheid van de klager.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017 (hierna: het reglement).

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De klager en zijn broers zijn eigenaar van een bedrijfspand dat is getroffen door een brand. Op 18 mei 2017 heeft de klager een aannemingsovereenkomst gesloten voor de herbouw van het bedrijfspand. In de aannemingsovereenkomst, waarin het woord ‘woning’ met de pen is doorgestreept en met de pen het woord ‘bedrijfsgebouw’ is bijgeschreven, staat voor zover relevant:

"(…)
Projectomschrijving : Bedrijfsverzamelgebouw [naam bedrijfsverzamelgebouw]
Industriepark [naam industriepark] te [plaats]
(…)"

2.2 In de loop van 2018 heeft de klager met zijn broers een hypothecair krediet bij de bank afgesloten voor de herbouw van (een deel van) het bedrijfspand.

2.3 Op 18 juni 2018 heeft de klager op een kantoor van de bank een particuliere rechtsbijstandverzekering bij ABN AMRO Schadeverzekering N.V. afgesloten.

2.4 In december 2018 heeft de klager (met zijn broers) een geschil met de aannemer over de nakoming van de aannemingsovereenkomst gekregen. De klager heeft hiervoor geen beroep op zijn rechtsbijstandverzekering kunnen doen omdat dit geschil vanwege het zakelijke karakter ervan niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering viel.

2.5 Vervolgens heeft de klager zich hierover bij de bank beklaagd. De bank heeft bij brief van 23 juni 2020 op de klacht gereageerd en de klager daarbij verwezen naar Kifid.

2.6 Vervolgens heeft de klager een klacht bij Kifid ingediend.

2.7 Kifid heeft de klacht op 2 juli 2021 ontvangen en bij brief van 20 juli 2021 aan de klager meegedeeld dat hij niet-ontvankelijk is in zijn klacht omdat hij deze niet op tijd bij Kifid heeft ingediend.

2.8 Op 27 juli 2021 heeft de klager bezwaar gemaakt tegen de beslissing van 20 juli 2021.

2.9 Uit de database van Kifid is gebleken dat de klager op 25 mei 2021 een conceptklacht bij Kifid had ingediend maar dat deze door een fout in het systeem is blijven hangen. Naar aanleiding daarvan heeft Kifid op 25 augustus 2021 beslist de klacht voorshands in behandeling te nemen en vervolgens de bank gevraagd om te reageren op de behandelbaarheid van de klacht.

De klacht en vordering

2.10 De klager stelt dat de bank fouten heeft gemaakt bij het aanbieden van de rechtsbijstandverzekering. De bank heeft de fout ook toegegeven in haar e-mail van 23 april 2020 en aangeboden om de premie terug te betalen. Terugbetaling van de premie is voor de klager echter geen oplossing. Hij is van mening dat de bank de verdere (gevolg)schade moet vergoeden en vordert daarom een schadevergoeding van € 193.003,-. Ter onderbouwing van zijn vordering brengt de klager de volgende argumenten naar voren.

2.11 Anders dan de bank stelt, is de klager wel ontvankelijk in zijn klacht. Dit komt omdat hij zijn klacht pas op 27 mei 2020 heeft voorgelegd aan de afdeling Klachtenmanagement van de bank en niet eerder. De klachten worden door deze afdeling van de bank behandeld. Daarnaast blijkt uit de brief van de bank van 23 juni 2020 dat de klager de keuze had uit twee termijnen, waarbij de langste termijn geldt.

2.12 Daarnaast is de klager wel degelijk aan te merken als een consument in de zin van het reglement van het Kifid. Hij is de aannemingsovereenkomst aangegaan als privépersoon. Het is onjuist dat de klager de rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten met de enkele reden om (zakelijke) geschillen te verzekeren. De rechtsbijstandverzekering is afgesloten voor mogelijke geschillen van welke aard dan ook. Omdat de bank teruggaat naar het tijdstip waarop de rechtsbijstandverzekering is afgesloten, dient de commissie bij de beoordeling van de klacht ook uit te gaan van dat moment. Op dat moment was er geen sprake van beroeps- en bedrijfsactiviteiten, laat staan van verhuur. Het doel en de bestemming was op dat moment nog niet bepaald. Op dat moment was de klager slechts eigenaar van onroerend goed. De klager heeft een particuliere bankrekening en er is geen zakelijk krediet afgesloten. Verder merkt de klager op dat hij van beroep coördinator van een jongerencentrum annex skatehal is voor een stichting. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de klager een kopie van zijn arbeidsovereenkomst overgelegd.

2.13 Met de gedetailleerde kennis over de reglementen van de klachtbehandelaar van de bank, die tussen 2013 en 2016 bij Kifid werkzaam was, zet de bank de klager neer als 'zakelijk verhuurder'. Dit riekt volgens de klager naar doorgestoken kaart, hetgeen laakbaar zou zijn.

2.14 De klager en zijn familie zijn door de brand al enorm gedupeerd. Als de commissie ondanks het voorgaande tot de conclusie komt dat de klacht niet behandelbaar is, dan komt de klager uit bij de rechtbank waarbij hij verplicht is om een advocaat in te schakelen.

Het verweer

2.15 De bank stelt dat de klager te laat bij Kifid heeft geklaagd en stelt daarnaast dat de klager niet kan worden aangemerkt als een consument. Daarnaast heeft de bank verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk kan beoordelen, moet de commissie beoordelen of de door de klager ingediende klacht behandelbaar is op grond van het reglement.

De commissie houdt het ervoor dat de klacht is ingediend op 25 mei 2021. Dit brengt mee dat het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 van toepassing is.

3.2 Kifid heeft bij beslissing van 20 juli 2021 bepaald dat de klacht van de klager niet behandelbaar was. Naar aanleiding van het bezwaar van de klager tegen deze beslissing, heeft Kifid bij beslissing van 25 augustus 2021 de klacht voorshands in behandeling genomen.

3.3 De beslissing om de klacht voorshands in behandeling te nemen was op grond van artikel 8.2 van het reglement een voorlopig oordeel. Dit brengt mee dat de commissie in een later stadium van de procedure alsnog tot het oordeel kan komen dat de klacht niet voor behandeling in aanmerking komt. In de beslissing van 25 augustus 2021 heeft Kifid de consument hiermee bekendgemaakt: "*Ik wijs u erop dat de Geschillencommissie in een later stadium van de behandeling alsnog tot het oordeel kan komen dat uw klacht niet behandelbaar is.*"

3.4 De commissie oordeelt als volgt over de behandelbaarheid van de klacht.

De klacht is te laat ingediend

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de klager zijn klacht te laat bij Kifid ingediend en kan de commissie die dus niet behandelen. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

3.6 In artikel 5 van het reglement (zie de bijlage) staat binnen welke termijn de klacht moet zijn ingediend om voor behandeling in aanmerking te komen. Op grond van dit artikel gelden twee termijnen. In artikel 5.1 staat dat de klacht moet zijn ingediend binnen een jaar nadat de klager deze voor het eerst aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Uit het dossier volgt, gelet op de e-mail van de bank van 23 april 2020 en de brief van de klager van 27 mei 2020, dat de klager al vóór 23 april 2020 een klacht over de afgesloten rechts-bijstandverzekering heeft ingediend bij de bank. Daarmee staat vast dat de termijn van één jaar in artikel 5.1 van het reglement in ieder geval vóór 23 april 2020 was ingegaan en ruimschoots was verstreken toen de klager op 25 mei 2021 zijn klacht bij Kifid indiende. De klacht is daarmee niet tijdig ingediend in de zin van artikel 5.1 van het reglement. De omstandigheid dat de klager zijn klacht nog eens op 27 mei 2020 heeft neergelegd bij de afdeling Klachtenmanagement van de bank maakt dit oordeel niet anders. Waar het om gaat, is dat de klacht voor het eerst vóór 23 april 2020 aan de bank is voorgelegd.

3.7 Daarnaast geldt de termijn genoemd in artikel 5.2 van het reglement. Uit het dossier blijkt dat de bank op 23 juni 2020 op de klacht van de klager heeft gereageerd. Met deze brief was de interne klachtprocedure doorlopen. In deze brief heeft de bank de klager gewezen op de mogelijkheid om binnen drie maanden na deze brief de klacht aan Kifid voor te leggen. De klager heeft evenwel pas op 25 mei 2021 – dus meer dan drie maanden na het definitieve standpunt van de bank – zijn klacht bij Kifid ingediend.

De commissie kan de klager niet volgen in zijn standpunt dat hij zijn klacht binnen één jaar na de brief van 23 juni 2020 aan Kifid kon voorleggen. Dit blijkt niet uit het reglement en evenmin uit de brief van de bank. Bij de beoordeling of een klacht in behandeling kan worden genomen is de commissie gebonden aan het reglement.

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de klager de klacht te laat bij Kifid heeft ingediend. Dit betekent dat de klacht van de klager volgens het reglement niet door Kifid kan worden behandeld en de commissie niet toe mag en kan komen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de klager.

3.9 De vraag of de klager is aan te merken als consument is hierdoor niet meer relevant. Ten overvloede merkt de commissie in dit verband nog wel op dat de klager naar haar oordeel niet als een consument kan worden aangemerkt in zijn geschil met de bank. De door de klager aangevoerde klacht komt er immers in de kern op neer dat hem een verkeerde rechtsbijstandsverzekering is aangeboden. Hij had een zakelijke rechtsbijstandsverzekering moeten hebben, in plaats van een particuliere. Die klacht is er niet een van een consument in de zin van het reglement (zie de relevante bepalingen hiervan in de bijlage). Zie ook nummer 2.1 hiervoor: de aannemer kreeg de opdracht een 'bedrijfsverzamelgebouw' te bouwen. De consument heeft het in de stukken die deel uitmaken van het bij Kifid ingediende dossier ook over "*ons familiebedrijf*".

3.10 Voorts stelt de commissie vast dat niet valt in te zien waarom er sprake is van doorgestoken kaart. De reglementen en uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zijn openbaar en voor iedereen te raadplegen op www.kifid.nl. Een ieder kan daaruit afleiden welke soort klachten de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (niet) kan behandelen. De commissie begrijpt dat de klager teleurgesteld is dat de klacht niet door haar kan worden behandeld, maar bij de behandeling heeft zij zich te houden aan het reglement.

Geen inhoudelijke beoordeling

3.11 Omdat de commissie de klacht niet-behandelbaar verklaart, komt de commissie niet toe aan het geven van een inhoudelijk oordeel over de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage- Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies - 1 april 2017

(…)

Deel A De procedure bij de Geschillencommissie

Het indienen van klachten

Artikel 1 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.

(…)

Artikel 5. Termijn van indiening

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

(…)

5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.

5.6 Als Consument de Klacht te laat heeft ingediend, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen:

a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt en de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, mits het belang van de Financiële dienstverlener door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad;

b) als uit de proceshouding van de Financiële dienstverlener blijkt dat deze de Klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien.

(…)

Artikel 8 Bezwaar tegen de beslissing de Klacht niet in behandeling te nemen

8.1 Consument kan tegen de beslissing dat de Klacht niet in behandeling wordt genomen binnen vier weken na dagtekening van die beslissing Schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken bij de Voorzitter.

8.2 Als de Voorzitter het bezwaar gegrond acht, neemt de Geschillencommissie de Klacht alsnog in behandeling. De beslissing van de Voorzitter is een voorlopig[e], in de zin van artikel 9.

(…)

Artikel 9 Klacht wordt in behandeling genomen
De beslissingen die zijn genoemd in artikel 7.2 en artikel 8.2 zijn voorlopig. Dit betekent dat de Commissie in een later stadium van de procedure alsnog tot het definitieve oordeel kan komen dat de Klacht niet voor behandeling in aanmerking komt.
Deze beslissingen zijn voorlopig, omdat het verweer van de Financiële dienstverlener nog niet bekend is op het moment van beslissen.
(…)

Deel D
Begripsomschrijvingen
Artikel 60 Begrippen

In dit Reglement wordt verstaan onder:

(…)
Consument:
Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt.
(…)
Het artikel definieert het begrip 'Consument' en breidt dat begrip uit tot een aantal specifieke gevallen. Als een persoon die een klacht indient geen Consument is of daarmee niet gelijk gesteld wordt, kan de Geschillencommissie de Klacht niet in behandeling nemen. Geen Consument is onder meer de kredietnemer van een zakelijk krediet, ook niet als verhaal wordt gezocht op diens privévermogen. Ook personen die hebben belegd in onroerende zaken worden vaak niet als Consument beschouwd.