Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0311

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	19 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Topteam Agrarische Assurantiën B.V., gevestigd te Hilvarenbeek, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Niet-behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. De consument heeft zijn klacht te laat ingediend bij Kifid. Uit de stukken blijkt dat de tussenpersoon bij brief van 2 november 2014 en e-mail van 8 december 2014 een definitief standpunt heeft ingenomen en heeft gewezen op Kifid. Bij brief van 22 juli 2019 en e-mail van 30 november 2021 heeft de tussenpersoon nogmaals zijn definitieve standpunt bevestigd aan de consument, zonder op Kifid te wijzen, maar vast staat dat de consument in ieder geval op 13 augustus 2019 op de hoogte was van het bestaan van Kifid. De consument heeft daardoor niet binnen een redelijke termijn zijn klacht bij Kifid ingediend. De door de consument aangevoerde redenen dat de termijnoverschrijding hem niet verweten kan worden, maken dit niet anders. De klacht is daarom op grond van het reglement van de Geschillencommissie niet behandelbaar.

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 tussenpersoon; 4) de aanvullende stukken van de consument d.d. 20 januari 2023; 5) de dupliek van de tussenpersoon; de aanvulling van de consument na de zitting en 6) de reactie daarop van de gevolmachtigde.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 januari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger [naam 1]. Namens de tussenpersoon was [naam 2] aanwezig. De tussenpersoon werd vertegenwoordigd door mr. M.D. Meerkerk-van den Boogaard, kantoorhoudende te Rotterdam. Na de hoorzitting heeft de consument met toestemming van de commissie een e-mail van Kifid aan hem van 14 augustus 2019 ingezonden, waarna de tussenpersoon daarop heeft gereageerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij Avero Achmea en een Woonlastenverzekering bij Van Kampen Groep gesloten via zijn voormalig tussenpersoon. In 2007 is de consument overgestapt naar de tussenpersoon. In dat jaar is hij ook arbeidsongeschikt geworden vanwege rugklachten en heeft hij een beroep gedaan op beide verzekeringen.

2.2 Na beoordeling van zijn arbeidsongeschiktheid in 2008 zijn de claims op beide verzekeringen afgewezen. Vervolgens heeft de consument in 2014 verzocht om een herbeoordeling door Avero Achmea en Van Kampen Groep. Deze hebben plaatsgevonden in 2014. Op basis van de uitkomsten van de herbeoordelingen is de claim opnieuw afgewezen. De consument kon zich niet verenigen met de uitkomsten van deze herbeoordeling en heeft de tussenpersoon gevraagd om namens hem bezwaar te maken. Bij brief van 2 november 2014 heeft de tussenpersoon aangegeven niets meer voor de consument te kunnen betekenen en hem gewezen op Kifid. Bij e-mail van 8 december 2014 heeft de tussenpersoon herhaald dat hij de consument inhoudelijk niet meer kan bijstaan in zijn bezwaar tegen de definitieve beslissingen van de verzekeraars en hem gewezen op de mogelijkheid om de standpunten van de verzekeraars door Kifid te laten toetsen. Ook bij e-mail van 23 februari 2015 heeft de tussenpersoon aangegeven dat de verzekeraars een definitief standpunt hebben ingenomen en dat als hij het hier niet mee eens is, hij zich kan richten tot Kifid. Vervolgens heeft de tussenpersoon de consument bij e-mail van 24 februari 2015 gewezen op de termijn van één jaar voor het indienen van een klacht bij Kifid.

2.3 Bij brief van 20 juni 2019 heeft de consument zijn tussenpersoon aansprakelijk gesteld omdat de tussenpersoon hem niet goed heeft bijgestaan bij de claimbehandeling van zijn ziekmelding. De consument wenst daarnaast een vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het foutief handelen van de tussenpersoon.

2.4 Bij brief van 22 juli 2019 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar (hierna 'BAV') namens de tussenpersoon gereageerd en de aansprakelijkheid en het verzoek tot schadevergoeding afgewezen.

2.5 Met de e-mail van 25 november 2021 heeft de consument de tussenpersoon nogmaals aansprakelijk gesteld voor de fouten bij de claimbehandeling. Bij e-mail van 30 november 2021 heeft de BAV namens de tussenpersoon gereageerd op de aansprakelijkheidstelling en aangegeven dat de consument geen nieuwe feiten heeft aangedragen. Er is daarom geen reden om het dossier te heropenen of op de e-mail van de consument te reageren anders dan met een verwijzing naar de e-mail van 22 juli 2019.

2.6 Op 13 augustus 2019 heeft de consument telefonisch contact gehad met Kifid over het indienen van zijn klacht. In de e-mail van 14 augustus 2019 waarin aan dit gesprek wordt gerefereerd staat onder meer het volgende:

"(…) *Op dinsdag 13 augustus heeft u telefonisch contact opgenomen met Kifid. Een medewerker heeft u laten weten dat Kifid alleen klachten van consumenten behandelt. Omdat u zzp'er bent, zouden wij uw klacht niet in behandeling kunnen nemen.*

Deze voorlichting is niet juist geweest, waarvoor onze excuses. (…)

Het aanmelden van een nieuwe klacht bij Kifid
Ik raad u aan een nieuwe klacht te melden bij Kifid (…)
Voor de procedure van het indienen van een nieuwe klacht verwijs ik u naar onze website: www.kifid.nl/klachtindienen/.
Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen (telefonisch op 070-3338999 of via consumenten@kifid.nl)."

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden en hij hierdoor schade lijdt. De consument vordert vergoeding van de schade van € 946.800,-. Dan wel een nieuwe second opinion. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij de volgende argumenten aan.

2.8 De tussenpersoon heeft fouten gemaakt bij de ziekmelding door deze niet tijdig en correct te verwerken. Bovendien heeft hij de consument niet geïnformeerd over de voortgang van zijn melding en komt de tussenpersoon de gemaakte afspraken niet na.

2.9 Bij de second opinions die door de verzekeraar en de Van Kampen Groep zijn uitgevoerd is uitgegaan van onjuiste informatie. Er is uitgegaan van een onjuist beroep. Dit komt omdat de tussenpersoon zonder toestemming van de consument het beroep op het polisblad heeft gewijzigd. De tussenpersoon moet een nieuwe herbeoordeling door een onafhankelijk expert aanvragen waarbij wordt uitgegaan van het juiste beroep en wordt gekeken over de periode 2007 tot heden.

2.10 De tussenpersoon heeft op geen enkele manier verantwoordelijkheid genomen voor de gemaakte fouten en is telkens de gemaakte afspraken niet nagekomen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Het verweer van de gevolmachtigde is dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat deze te laat is ingediend bij Kifid. De commissie is van oordeel dat dit verweer slaagt en legt hierna uit waarom.

Termijn indienen klacht

3.2 De klacht is ingediend op 22 december 2022 en daarom is het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 en tot 1 april 2022 (hierna: 'Reglement') van toepassing voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht. In artikel 5 van het Reglement is bepaald binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend bij Kifid:

> *"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.*
> *5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.*
> *5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.*
> *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."*

Klacht te laat ingediend

3.3 In de brieven van de gevolmachtigde waarin een definitief standpunt is ingenomen, is niet verwezen naar Kifid. De commissie moet daarom eerst beoordelen of en zo ja, vanaf wanneer de consument op de hoogte was van het bestaan van Kifid.

3.4 Het staat vast dat de consument in ieder geval vanaf 13 augustus 2019, de dag dat hij telefonisch contact opnam met Kifid, bekend was met het bestaan van Kifid. Dat hem toen ten onrechte telefonisch is medegedeeld dat hij als zzp'er geen klacht kon indienen bij Kifid, is de volgende dag gecorrigeerd met de door Kifid aan de consument toegezonden e-mail waarin staat dat en hoe hij een klacht kon indienen.

3.5 De commissie moet vervolgens beoordelen of de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend binnen een redelijke termijn nadat hij op 13 augustus 2019 bekend was met Kifid. De door de consument tegen de tussenpersoon ingediende klacht is op 22 december 2021 door Kifid ontvangen. Dat is ruim twee jaar nadat de consument op de hoogte was van het bestaan van Kifid. De redelijke termijn waarbinnen de klacht moet zijn ingediend is in beginsel één jaar nadat de consument begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij Kifid terecht, overeenkomstig de in artikel 5 onder1 van het Reglement genoemde termijn van één jaar.[1] Door de klacht ruim twee jaar later indienen van de klacht is deze termijn ruimschoots overschreden.

3.6 Ook de door de consument aangevoerde omstandigheden dat het te laat indienen van de klacht hem niet kan worden verweten, maakt niet dat te laat ingediende klacht alsnog in behandeling kan worden genomen. Het argument van de consument dat hij verkeerde informatie heeft ontvangen van Kifid en daarom te laat heeft geklaagd en hem dit niet verweten kan worden, volgt de commissie niet. Dat de consument op 13 augustus 2019 verkeerde telefonische inlichtingen van Kifid heeft gekregen, rechtvaardigt een zo lange termijnoverschrijding niet. De consument is namelijk de volgende dag, 14 augustus 2019, per e-mail geïnformeerd dat de inlichtingen onjuist waren en hij wel een klacht kon indienen en op welke wijze. En hoewel de commissie begrip heeft voor een rouwperiode na het overlijden van de vriendin van de consument op 25 oktober 2019, rechtvaardigt ook dit, zonder nadere onderbouwing, niet een zo lange termijnoverschrijding. Het verweer van de consument dat hij door de maatregelen in verband met het Coronavirus zijn klacht niet eerder heeft kunnen indienen bij Kifid verwerpt de commissie eveneens omdat de communicatiemiddelen om een klacht in te dienen, te weten de consumentenportal of de post, in die periode gewoon beschikbaar waren.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0266, 2022-0549, 2020-813, 2020-425, 2019-379 en 2019-175.

Slotsom

3.7 De klacht is op grond van artikel 5 van het Reglement te laat ingediend en is daarom niet-behandelbaar. De commissie zal de klacht daarom niet inhoudelijk behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak betreft een beslissing over de behandelbaarheid. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen.

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