Beslissing Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-38 d.d. 22 januari 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes als secretaris)

Samenvatting

In 2010 heeft de tussenpersoon, na het doorlopen van de interne klachtprocedure, Consument in haar brieven er verschillende keren op gewezen dat als Consument zich niet kan vinden met het standpunt van de tussenpersoon, hij zijn klacht binnen drie maanden aan het Klachteninstituut kan voorleggen. Consument heeft zijn klacht pas begin 2013 bij het Klachteninstituut ingediend. De Commissie oordeelt dat Consument zijn klacht niet overeenkomstig het reglement binnen drie maanden na het definitieve standpunt van de tussenpersoon bij het Klachteninstituut heeft ingediend. De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Consument,

tegen

AFAB Geldservice B.V., gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 2 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. In februari 2006 heeft Consument door bemiddeling van Aangeslotene een overeenkomst van geldlening gesloten voor een bedrag van € 22.500. Deze geldlening is nadien door bemiddeling van Aangeslotene overgesloten naar een overeenkomst van geldlening met een kredietlimiet van € 25.000. Op 24 januari 2007 heeft

Consument na bemiddeling van Aangeslotene ook dit krediet overgesloten naar een overeenkomst van geldlening met een kredietlimiet van € 49.000. Tevens heeft Consument na bemiddeling van Aangeslotene op 24 januari 2007 een 'kredietprotector' (een verzekering) ter dekking van de risico's van overlijden gesloten.

3.2. Per e-mailbericht van 14 mei 2010 heeft Consument zich bij Aangeslotene beklaagd over de via Aangeslotene afgesloten producten. Aangeslotene heeft bij brieven van 12 juli 2010, 13 augustus 2010 en 16 september 2010 op de klacht van Consument gereageerd. In deze brieven heeft Aangeslotene telkens aangegeven dat wanneer Consument niet tevreden is met het standpunt van Aangeslotene hij de mogelijkheid heeft om het geschil binnen een termijn van drie maanden voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: het Klachteninstituut).

3.3. Per brief van 7 januari 2013 heeft Consument zijn klacht bij het Klachteninstituut ingediend, welke brief op 8 januari 2013 is ontvangen. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft, nadat Aangeslotene schriftelijk verweer heeft gevoerd, in zijn oordeel van 18 februari 2013 Consument niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht. Volgens de Ombudsman heeft Consument zijn klacht niet binnen drie maanden nadat Aangeslotene haar standpunt aan Consument kenbaar heeft gemaakt bij het Klachteninstituut ingediend hetgeen in strijd is met het reglement. De Ombudsman heeft Consument met verwijzing naar artikel 25 van het reglement gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht binnen drie maanden na de dagtekening van het Ombudsman-oordeel voor te leggen aan de Commissie. De Commissie heeft het verzoek tot geschilbeslechting van Consument op 2 mei 2013 ontvangen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Aangeslotene stelt zich primair op het standpunt dat Consument niet-ontvankelijk is wegens overschrijding van de in artikel 15.1 van het reglement van de Commissie genoemde termijn. Aangeslotene wijst erop dat zij in haar brieven van 12 juli 2010, 13 augustus 2010 en 16 september 2010 Consument heeft gewezen op mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Klachteninstituut en dat hiervoor een termijn van drie maanden geldt, terwijl het Klachteninstituut pas op 8 januari 2013 de klacht van Consument over Aangeslotene heeft ontvangen.

5.2. Artikel 15.1 van het reglement luidt als volgt:

De Consument moet zijn Klacht Schriftelijk in de Nederlandse taal aan het Klachteninstituut voorleggen binnen drie maanden te rekenen vanaf de dagtekening van de brief waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan de Consument heeft kenbaar gemaakt, en de Consument daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid zijn Klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Klachteninstituut voor te leggen.

5.3. Consument heeft niet bestreden dat dit verzoek tot geschilbeslechting na afloop van de driemaandentermijn is ingediend bij het Klachteninstituut. Verder blijkt uit het dossier van de Commissie dat Aangeslotene Consument enkele keren heeft gewezen op de mogelijkheid van een klacht bij het Klachteninstituut en de daarbij horende klachttermijn van drie maanden. Ook staat vast dat het Klachteninstituut de klacht van Consument pas op 8 januari 2013 per post is ontvangen. Dat de in artikel 15.1 van het reglement genoemde termijn van drie maanden is overschreden, is daarmee komen vast te staan. Dit betekent dat Consument niet heeft voldaan aan de bepalingen van het reglement. Gelet op het hierboven genoemde zal Consument niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht. Aan de inhoudelijke beoordeling van diens klacht komt de Commissie mitsdien niet toe.

5.4. Ten overvloede merkt de Commissie nog het volgende op. Ten aanzien van de stelling van Aangeslotene dat Consument zich op grond van artikel 20.4 van het reglement tegen het niet-ontvankelijkheidsoordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening zich tot de Voorzitter van de Commissie had moeten wenden en niet tot de Commissie, merkt de Commissie het volgende op.

5.5. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft in zijn oordeel uitdrukkelijk verwezen naar artikel 25 van het reglement hetgeen betekent dat indien Consument zich niet kan verenigen met het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening hij zijn klacht kan voorleggen aan de Commissie. Dit heeft Consument ook gedaan.

5.6. De Commissie acht de verwijzing naar artikel 25 van het reglement juist. Artikel 25 is van toepassing op die gevallen waarin de Ombudsman Financiële Dienstverlening pas na ontvangst van een verweer van een Aangeslotene heeft kunnen vaststellen dat er zich een in het reglement genoemde grond voordoet op grond waarvan een Consument niet ontvankelijk is in zijn klacht. In onderhavig geval heeft de Ombudsman blijkbaar pas na verweer van Aangeslotene kunnen concluderen dat Consument niet-ontvankelijk is. Artikel 20.4 van het reglement is slechts van toepassing indien bij het in behandeling nemen van de klacht (intake) reeds, zonder dat Aangeslotene hierop heeft gereageerd, ambtshalve wordt vastgesteld dat zich een niet-ontvankelijkheidsgrond voordoet. In een dergelijk geval kan een consument bezwaar maken bij de Voorzitter van de Commissie. Het voorgaande kan mede worden afgeleid uit de titel van artikel 20 van het reglement, te weten '*Ambtshalve beoordeling van de ontvankelijkheid*'.

6. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn klacht.