Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0818

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies en beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen. Klacht is deels niet behandelbaar en deels ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement, privacywetgeving en Wet Financieel Toezicht

Samenvatting

Niet behandelbaar. Verjaring. AVG. Zorgplicht. Klachtplicht. De klacht is deels niet-behandelbaar omdat de consument bij de verkeerde partij heeft geklaagd. De klacht over de weigering om twee nieuwe leningen te verstrekken is niet-behandelbaar op grond van het reglement. De commissie is van verder oordeel dat het beroep van Florius op verjaring ten aanzien van de klacht over de verpanding in 2007 slaagt. Over het handelen in 2012 is naar het oordeel van de commissie te laat geklaagd. Ook heeft de commissie geoordeeld dat de consument onvoldoende heeft kunnen aantonen dat Florius haar zorgplicht heeft geschonden bij de overname van zijn hypotheekportefeuille of toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de overeenkomst. Tot slot is geoordeeld dat de incasso-procedure niet wordt opgeschort door het indienen van een klacht bij Kifid. De overige verwijten zijn ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

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 Florius; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Florius.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer E. Braam, Braam Assurantie & Advies, kantoorhoudende te Rijswijk.

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 Florius 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 en zijn echtgenote hebben in 2007 een hypothecaire geldlening (hierna: lening) afgesloten bij Fortis Hypotheek Bank N.V., (het latere Fortis ASR en daarom hierna: Fortis ASR). Op 29 maart 2007 is de hypotheekakte gepasseerd voor een hoofdsom van € 573.000,-. De lening bestond uit vijf leningdelen:

- Leningdeel 1: Aflossingsvrije lening van € 212.500,-
- Leningdeel 2: Leven Hypotheek van € 89.169,-
- Leningdeel 3: Leven Hypotheek van € 75.296,-
- Leningdeel 4: Beleggingshypotheek van € 48.035,-
- Leningdeel 5: Overbruggingskrediet van € 148.000,-

2.2 In de hypotheekakte is een rentebedenktijd overeengekomen voor de leningdelen 2 en 3 waarbij de consument gedurende de laatste twee jaar van de rentevastperiode om een renteherziening kan verzoeken. Als er geen renteherziening is aangevraagd dan zal (destijds) Fortis ASR ten minste een maand voor een rentewijzigingsdatum het rentepercentage voor een volgende rentevaste periode offreren. De consument kan dan kiezen uit de verschillende rentevaste perioden, die Fortis ASR alsdan voor verlengingen voert.

2.3 De consument heeft voor deze lening zijn lijfrenteverzekeringen verpand aan Fortis ASR. Deze lijfrenteverzekeringen heeft de consument afgesloten bij Fortis ASR Levens-verzekeringen N.V (het latere ASR Verzekeringen en daarom hierna: ASR Verzekeringen). In 2012 zijn deze verpande lijfrenteverzekeringen afgekocht en is de beschikbare waarde – na aftrek van de fiscale inhoudingen - uitgekeerd aan de consument. Er is niet afgelost op de lening.

2.4 Na een fusie tussen Fortis ASR en ABN AMRO is de lening van de consument ondergebracht bij dochtervennootschap Direktbank N.V. (hierna: Direktbank).

2.5 De looptijd van leningdeel 2 is in 2015 verstreken. Tussen 2015 en 2016 heeft de toenmalige adviseur van de consument meerdere aanvragen bij Direktbank ingediend om de bestaande afspraken over leningdelen 2 en 3 te veranderen. Deze gesprekken hebben niet geleid tot een wijziging.

2.6 Toen ook de looptijd van leningdeel 3 in 2019 was verstreken, heeft de huidige adviseur van de consument in 2020 en 2021 opnieuw gecorrespondeerd met Florius, de rechtsopvolger van Direktbank, over een mogelijke verlenging van de twee leningdelen. Het contact met Florius heeft niet geleid tot een aanpassing.

2.7 De leningdelen 2 en 3 zijn ongewijzigd blijven doorlopen, en zijn steeds fictief verlengd tot 1 juni 2023. Hierna zijn ze door Florius beëindigd. De consument en zijn echtgenote zijn daarna schriftelijk verzocht om deze leningdelen af te lossen.

Nadat de betaling uitbleef, heeft Florius een incassobureau opdracht gegeven om de openstaande vordering te incasseren.

2.8 Op 21 september 2023 heeft de adviseur van de consument aan het incassobureau een klachtenbrief gestuurd en zijn onvrede geuit. Florius heeft gereageerd bij brief van 17 november 2023 en de klacht afgewezen. Vervolgens heeft de directie van Florius de nadien ingediende klacht ook afgewezen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat Florius (1) de twee beëindigde leningdelen omzet in aflossingsvrije delen met een looptijd van dertig jaar en (2) hem het renteverlies vergoedt zijnde een bedrag van € 8.900,- vermeerderd met de wettelijke rente over € 6.900,- vanaf 20 januari 2024.

2.10 Hiertoe heeft hij verschillende klachten aangevoerd:

- De lijfrenteverzekeringen hadden nooit verpand mogen worden;
- De bank had al in 2016 een verlengingsvoorstel kunnen doen conform de akte maar heeft dat niet gedaan;
- In de akte en de voorwaarden wordt nergens gesproken over de verplichting om nieuwe inkomensgegevens te verstrekken;
- Het niet correct handelen in 2012 heeft gezorgd voor een fiscale beperking;
- Direktbank en ASR hebben ten onrechte geen actie ondernomen toen de lijfrenteverzekeringen - noodgedwongen – aan hem zijn uitgekeerd na betaling van een boete (revisierente);
- Het is vreemd dat zijn persoonsgegevens zonder vooraankondiging zijn gedeeld met een incassobureau en het incassotraject niet is opgeschort tijdens deze klachtenprocedure;
- Florius heeft niet direct contact opgenomen met de consument nadat zijn hypotheekdossier aan haar is overgedragen;
- In 2021 is er telefonisch overleg geweest met [voornaam medewerker] van bijzonder beheer. Zij kon toen prima leven met het verzoek: *'verleng de twee leningdelen als aflossingsvrije delen vanaf 2012 tot 2042'*. Zij heeft de 'explain' met de inkomensgegevens gekregen en was naar de consument en zijn adviseur toe bereid om aan de afdeling de opdracht te geven tot verlenging van de twee leningdelen. Helaas reageerde de afdeling alleen met een nieuw verzoek om inkomensgegevens te verstrekken. Wat zijn de woorden van [voornaam medewerker] waard geweest;
- De schade bestaat uit een groot rentenadeel omdat deze nu veel hoger is dan in 2021.

Het verweer van Florius

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

3. De beoordeling

Wat gaat de klacht over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Florius, Direktbank, Fortis ASR of ASR Verzekeringen zorgvuldig hebben gehandeld en of Florius de twee leningdelen moet laten herleven en/of schadeplichtig is. Florius heeft de stellingen van de consument betwist en heeft zich verweerd met een beroep op de niet-behandelbaarheid, verjaring en schending van de klachtplicht.

3.2 Om te beginnen zal de commissie het meest verstrekkende verweer van Florius over de behandelbaarheid beoordelen. De commissie concludeert dat voor zover de klacht jegens ASR Verzekeringen is gericht, is deze niet-behandelbaar is. De klacht tegen Florius is deels niet-behandelbaar. Zij licht dat oordeel hieronder toe.

De klacht tegen ASR Verzekeringen is niet-behandelbaar

3.3 Naar de commissie begrijpt, heeft de consument geklaagd over het niet ingrijpen door ASR bij de beëindiging van zijn lijfrenteverzekeringen. De commissie heeft vastgesteld dat deze lijfrenteverzekeringen zijn afgesloten bij ASR Verzekeringen, een financiële dienstverlener die geen partij is bij deze procedure. Voor zover de klacht zich richt tegen ASR Verzekeringen is het klachtonderdeel niet-behandelbaar.

3.4 Voor zover de klacht zich richt tegen Fortis ASR en Direktbank is deze klacht behandelbaar, omdat dit rechtsvoorgangers zijn van Florius en de lening thans bij Florius is ondergebracht.

De klacht tegen Florius is deels niet-behandelbaar

3.5 Vaststaat dat twee leningdelen op 1 juni 2023 zijn geëindigd. De consument heeft in de jaren daarvoor verschillende keren om een aanpassing van zijn lening gevraagd, maar dat is steeds geweigerd. Over deze weigering heeft hij zich bij Kifid beklaagd. De commissie is van oordeel dat het reglement de behandeling van dit klachtonderdeel niet toestaat. Dit oordeel zal hieronder worden toegelicht.

3.6 In beginsel is een klacht over het al dan niet verlenen van krediet niet-behandelbaar op basis van het reglement (zie bijlage). De vrijheid van een bank, zoals Direktbank en Florius, om contracten aan te gaan met wie zij dat wensen wordt slechts begrensd door die gevallen waarin zij misbruik hebben gemaakt van deze vrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Dat er sprake is van een dergelijk misbruik is naar het oordeel van de commissie niet vast komen te staan.

Florius heeft aangegeven dat zij niet verplicht was in te stemmen met een verlenging van de leningdelen in afwijking van de gemaakte afspraken en de commissie is het daarmee eens. Uit de stukken blijkt overigens wel dat er over en weer regelmatig voorstellen zijn gedaan om de leningdelen te verlengen. Zo heeft de consument op 16 juli 2015 een voorstel gedaan aan Direktbank maar dit voorstel is per e-mail van 24 juli 2015 door Direktbank afgewezen. Vervolgens heeft Direktbank per e-mail van 29 juli 2016 twee andere mogelijkheden voor verlenging voorgesteld aan de consument en ook Florius heeft per e-mail van 27 december 2021 een financieringsvoorstel gedaan. Beide voorstellen zijn door de consument destijds afgewezen. Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat Direktbank en Florius geen misbruik hebben gemaakt van hun bevoegdheid of hun beleidsvrijheid en dat het niet verlenen van krediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is geweest.

Slaagt het beroep op schending van de klachtplicht?

3.7 Aan de commissie ligt de vraag voor of Florius aansprakelijk is voor het handelen in 2012 waardoor voor de consument een fiscale beperking is ontstaan.

3.8 Florius heeft zich verweerd met een beroep op de klachtplicht in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Door op 12 augustus 2016 expliciet akkoord te geven op het ongewijzigd laten doorlopen van de lening en daarna tot 2023 te wachten met een concrete klacht, heeft de consument de klachtplicht geschonden. Florius is daardoor onevenredig benadeeld. Vanwege het aanzienlijke tijdsverloop zijn veel documenten uit de periode tot en met eind 2016 niet meer beschikbaar en is haar ook de mogelijkheid ontnomen om eventuele schade te beperken, aldus Florius.

3.9 Het verweer van Florius slaagt. Uit artikel 6:89 BW volgt dat de consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij een gebrek in de prestatie van Florius (of haar rechtsvoorgangers) heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. De fiscale beperking zou volgens de consument zijn ontstaan door het handelen in 2012. De commissie heeft vastgesteld aan de hand van het overgelegde LinkedIn-profiel van de consument dat hij vanaf 1995 tot 2016 eigenaar en directeur was van [onderneming 1], een onderneming gericht op het volledige aan- en verkooptraject van woningen alsmede huur/verhuur van woningen en vanaf 2003 tot 2021 directeur en eigenaar van [onderneming 2]. Van de consument mocht derhalve worden verwacht, mede gezien zijn jarenlange kennis en ervaring met hypotheken, dat hij hierover eerder had beklaagd. Door pas op 21 september 2023 een klacht in te dienen bij Florius over het handelen in 2012 heeft de consument niet binnen bekwame tijd geklaagd.

3.10 Florius heeft onweersproken gesteld dat zij hierdoor onevenredig in haar belangen is geschaad, doordat zij veel documenten uit de periode tot en met eind 2016 niet meer heeft. Naar het oordeel van de commissie kan Florius hierdoor geen deugdelijk verweer meer voeren en is er sprake van een schending van de klachtplicht.

De commissie zal nu de overige klachtonderdelen inhoudelijk gaan bespreken.

De klacht over de verpanding van de lijfrenteverzekeringen is verjaard

3.11 Aan de commissie ligt vervolgens de vraag voor of Fortis ASR een fout heeft gemaakt bij de verpanding van de lijfrenteverzekeringen en of Florius daarom een schadevergoeding moet betalen. Florius heeft een beroep gedaan op verjaring. De commissie is van oordeel dat deze vordering inderdaad is verjaard. Dit oordeel zal hieronder worden toegelicht.

3.12 Artikel 3:310 lid 1 BW bepaalt dat *een rechtsvordering tot schadevergoeding verjaart door verloop van vijf jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden*. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met de schade en de aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid. De verjaringstermijn begint pas te lopen als de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot schadevergoeding in te stellen. Daarvan zal sprake zijn als hij voldoende zekerheid heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken partij. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van de relevante omstandigheden van het geval.[1]

3.13 De commissie heeft vastgesteld dat de consument de lijfrenteverzekeringen op eigen naam heeft afgesloten bij ASR Verzekeringen en in 2012 aan zichzelf heeft laten uitkeren. Onweersproken is vastgesteld dat hij vanaf 2012 op de hoogte was van het feit dat zijn lijfrenteverzekeringen niet langer verpand waren aan Fortis ASR. Deze vaststelling volgt uit een e-mailbericht van zijn adviseur aan Florius van 21 september 2023 waarin het volgende staat:

> *"Sinds 2012, het moment waarop werd besloten om Levendelen niet te verpanden, zodat ze vanwege de crisis konden worden opgenomen, is een verpanding voor het overlijdensrisico geregeld."*

3.14 In een e-mailbericht van de consument van 15 juli 2015 gericht aan een adviseur wordt door hem erkend dat hij in juli 2015 bekend was met de schade en dat Fortis ASR daarvoor aansprakelijk was. Zo schrijft hij het volgende:

> *"(..) Het bijzondere hiervan is dat aan deze leningdelen beide een LIJFRENTEPOLIS (polisnummer [polisnummer] bij ASR) gekoppeld zit wat natuurlijk helemaal niet kan maar toch destijds door ASR gevraagd werd. (er is overigens GEEN officiële polis verpanding). Omdat dit een lijfrentepolis is, én omdat de waarde van de polis bij lange na niet de hoofdsom van de lening haalt kan er dus domweg niet ingelost worden op 1 december aanstaande. (...)*

[1] Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603 te vinden op www.rechtspraak.nl

1. Kun jij bewerkstelligen dat wij ([naam onderneming consument]) zelf (als erkend hypotheek adviseur) via VKG deze zaak kunnen doen zonder dat ik op de website van de Direktbank een adviseur moet gaan zoeken ? (...)

In afwachting van je nadere berichten,

Met vriendelijke groet,

[naam onderneming consument]

Bij ons vindt u de Erkende Hypotheek Adviseur SEH

[naam consument]
Makelaar OZ
Beëdigd Makelaar in Assurantiën"

3.15 In het dossier bevinden zich ook concrete aanwijzingen dat de consument op basis van zijn werkervaring over voldoende kennis en inzicht beschikte om in juli 2015 de gevolgen van de ondeugdelijke verpanding te kunnen overzien en om een vordering in te stellen. Dit blijkt uit hetgeen is besproken onder 3.9 en de hierboven weergegeven e-mailbericht waarin de consument zijn onderneming [naam onderneming consument] heeft omschreven als '*erkend hypotheek adviseur*' en het bericht heeft getekend als '*Makelaar OZ*' en '*beëdigd Makelaar in Assurantiën*'. Gelet op al deze feiten is de commissie van oordeel dat in juli 2015 de verjaringstermijn van vijf jaar is gaan lopen tot juli 2020.

3.16 Als onweersproken gesteld, heeft de consument pas in september 2023 een concrete klacht ingediend en in 2024 een vordering tot schadevergoeding ingesteld bij Kifid vanwege de ondeugdelijke verpanding. Dit betekent voor de verjaringstermijn van vijf jaar dat deze niet is gestuit[2] en de vordering op Florius voor wat betreft deze verpanding is verjaard. Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Mocht Florius het incassobureau inschakelen en de incasso voortzetten tijdens deze klacht-procedure?

3.17 De consument heeft zijn klacht dat het incassobureau buiten de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) om is ingeschakeld onvoldoende onderbouwd. Hij heeft niet toegelicht hoe en waarom de AVG door Florius is geschonden en heeft ook niet aangegeven welk gevolg daaraan dan zou moeten worden verbonden. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

3.18 Verder heeft de commissie geoordeeld dat het verzoek van de consument om de terugbetalingsverplichting van leningdelen 2 en 3 te schorsen tijdens deze klachten-procedure neer komt op het tonen van coulance.

[2] Stuiting van de verjaring betekent dat er een nieuwe verjaringstermijn begint te lopen nadat de consument bijvoorbeeld een sommatiebrief heeft gestuurd of een gerechtelijke procedure is gestart.

Dergelijk verzoek is juridisch niet afdwingbaar, waardoor de vordering tot een nadere buiten betalingstelling van de aflossing op de lening niet kan worden toegewezen.[3] Het indienen van een klacht bij Kifid heeft geen opschortende werking ten aanzien van de betalingsverplichtingen die de consument en zijn echtgenote in verband met de lening hebben.[4] Het klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Heeft Florius onzorgvuldig gehandeld bij de overname van de hypotheekportefeuille?

3.19 Naar de commissie begrijpt, komt het verwijt van de consument erop neer dat Florius haar zorgplicht heeft geschonden doordat zij geen contact heeft gezocht direct na de overname van zijn hypotheekportefeuille.

3.20 De commissie stelt voorop dat naar vaste lijn in haar uitspraken een professionele financiële dienstverlener een (bijzondere) zorgplicht heeft. Doel daarvan is onder meer de consument te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht. Hoe ver die zorgplicht gaat, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval, waaronder de toepasselijke publiekrechtelijke regels. Tegen die achtergrond oordeelt de commissie als volgt.

3.21 Gelet op de bijzondere omstandigheden van deze situatie, is de commissie van oordeel dat Florius - in haar rol als kredietverstrekker - niet verplicht was om vroegtijdig contact op te nemen met de consument om zijn bestaande hypotheek te bespreken. Verder blijkt uit de stukken dat er veelvuldig contact met de adviseur van de consument is geweest over een aanpassing van de lening. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat Florius haar zorgplicht op dit punt heeft geschonden. Bijzondere omstandigheden die een andere conclusie rechtvaardigen zijn ook niet gesteld of gebleken. Ook heeft de consument niet kunnen aantonen dat Florius toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van hun overeenkomst. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Was het noodzakelijk om steeds nieuwe inkomensgegevens op te vragen bij de consument?

3.22 De consument heeft zich beklaagd over het feit dat hij steeds nieuwe inkomensstukken heeft moeten aanleveren bij zijn ingediende aanvragen om de voorwaarden van de lening aan te passen. De consument is van mening dat dit niet noodzakelijk is. Bij de vraag of inkomensgegevens nodig zijn, is een kredietverstrekker, zoals Directbank en Florius, onder meer gebonden aan artikel 4:34 Wet Financieel Toezicht (Wft). Ter voorkoming van overkreditering verplicht dit wetsartikel de kredietverlener om, voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, in het belang van de consument informatie in te winnen over diens financiële positie en te beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

[3] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2022-0923, te op www.kifid.nl
[4] Zie GC Kifid nr. 2024-0793

Naar het oordeel van de commissie hebben Direktbank en Florius het verzoek van de consument mogen opvatten als een nieuw toetsmoment en mede gelet op artikel 4:34 Wft hebben zij correct gehandeld door na te gaan of de consument de nieuwe lening kan dragen in het kader van overkreditering. Hiervoor hebben zij gegevens over de financiële positie van de consument nodig. De stelling van de consument dat het niet in de hypotheekakte of voorwaarden staat dat voor het verstrekken van krediet nieuwe inkomensgegevens nodig zijn, is naar het oordeel van de commissie niet doorslaggevend. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Overige verwijten

3.23 De consument heeft Florius en Direktbank ook verweten dat (1) [voornaam medewerker] van bijzonder beheer bereid was om aan de afdeling opdracht te geven om de leningdelen te verlengen maar de afdeling heeft alleen de – al toegestuurde - inkomensgegevens opgevraagd en (2) hij een groot rentenadeel heeft geleden omdat de rente nu veel hoger is dan in 2021.

3.24 De commissie is – gelet op het feit dat Florius de onder 3.23 genoemde stellingen gemotiveerd heeft betwist – van oordeel dat de consument de bewijslast draagt van deze stellingen. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) is de partij die zich beroept op een rechtsgevolg van een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn. Kort gezegd: '*wie stelt, moet bewijzen*'. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn om van de consument te verlangen dat hij zijn stellingen met bewijs onderbouwt. Hij beroept zich immers erop dat voornoemde stellingen tot rechtsgevolg hebben dat Florius hem een schadevergoeding moet betalen. De consument draagt daarmee het bewijsrisico, zoals dat volgt uit artikel 150 Rv. De consument heeft echter geen bewijs overlegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat Florius schadeplichtig is. Zo is niet bewezen dat (1) [voornaam medewerker] van bijzonder beheer bereid zou zijn geweest om opdracht te geven aan de afdeling om de beëindigde leningdelen te verlengen en (2) de consument financieel nadeel heeft geleden. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat Florius aansprakelijk kan worden gehouden.

Slotsom

3.25 Alles samenvattend is de conclusie dat de consument zijn klacht deels tegen de verkeerde partij heeft gericht. Om die reden is de klacht tegen ASR Verzekeringen niet-behandelbaar. De klacht tegen Florius is deels niet-behandelbaar op basis van het reglement. De klacht over de verpanding is verjaard. Er is te laat geklaagd over het handelen in 2012. De overige klachtonderdelen zijn naar het oordeel van de commissie ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet-behandelbaar en deels ongegrond.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 oktober 2023, 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 het reglement, de privacywetgeving en Wet Financieel Toezicht

Reglement van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Een klacht indienen als consument

Vraag 2 Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:

(..)

2. het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her) plaatsing van effecten, bijvoorbeeld bij een beursgang;

(..)

Wet financieel Toezicht

Krediet

Artikel 4:34

1. *Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.*

2. *De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.*

3. *Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.*