Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-106
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een klacht ingediend over de hoogte van zijn hypothecaire geldlening bij de Bank. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat deze klacht buiten de daarvoor geldende termijnen ingediend is bij Kifid. De Commissie stelt aan de hand van artikel 5 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening vast dat de klacht inderdaad te laat ingediend is, zodat de klacht niet inhoudelijk behandeld kan worden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop van 4 november 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2009 een woning in [plaats 1] gekocht en daartoe heeft hij een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Op dat moment was hij al eigenaar van een woning in [plaats 2], en ook voor die woning heeft Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten.

2.2 Op een gegeven moment ontstonden er achterstanden in de betalingsverplichtingen van Consument voor zijn hypothecaire geldleningen bij de Bank. In 2015 is zowel de woning in [plaats 2] als de woning in [plaats 1] verkocht, met een totale restschuld van € 211.666,61.

2.3 Consument heeft, met behulp van een vertegenwoordiger (hierna: het bewindvoerings-kantoor) op 6 maart 2018 een klacht ingediend bij de Bank. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank in 2009 een te hoge hypothecaire geldlening aan hem verstrekt heeft en dat er dus sprake was van overkreditering. In een brief van 27 maart 2018 heeft de Bank afwijzend op deze klacht gereageerd. In dezelfde brief heeft de Bank gewezen op de mogelijkheid om de klacht bij de directie van de Bank in te dienen.

2.4 Op 19 april 2018 heeft het bewindvoeringskantoor de klacht van Consument bij de directie van de Bank ingediend. In een brief van 2 mei 2018 heeft de directie van de Bank de klacht afgewezen, met daarbij de mededeling dat Consument zijn klacht kan voorleggen bij Kifid. In deze brief van de Bank zijn de termijnen voor het indienen van een klacht bij Kifid niet benoemd.

2.5 Nadien heeft Consument een advocaat in de arm genomen, die de Bank op 26 juni 2019 een brief gestuurd heeft naar aanleiding van bovengenoemde brief van 2 mei 2018. De Bank heeft hierop gereageerd in een brief van 5 juli 2019. In deze brief is het volgende opgenomen:

"In onze brieven van 27 maart 2018 en 18 mei 2018 aan [het bewindvoerderskantoor] zijn wij reeds op alle punten ingegaan. Wij herhalen hier nogmaals de hoofdlijnen:
(…)
Wij blijven bij ons standpunt dat wij de aanvraag in 2009 op de juiste wijze hebben getoetst en dat de verstrekte geldlening ruim binnen de destijds geldende normen viel. Wij wijzen verder iedere aansprakelijkheid van de hand."

In deze brief van 5 juli 2019 heeft de Bank bovendien gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid. Daarbij heeft de Bank niet de termijnen voor het indienen van een klacht bij Kifid vermeld.

2.6 In een brief van 8 juli 2019 heeft de advocaat van Consument op de brief van de Bank van 5 juli 2019 gereageerd. Op 10 juli 2019 heeft de Bank hierop als volgt gereageerd:

"In reactie op uw e-mail van 9 juli 2019 treft u bijgaand onze brief van 2 mei 2018 vanuit de Directie op de klacht van [het bewindvoeringskantoor], inclusief het gevraagde elektronische aanvraagformulier. Ondanks dat de klachtenprocedure al geheel was doorlopen, hebben wij op 5 juli 2019 nog éénmaal inhoudelijk gereageerd. Indien u het niet eens bent met onze reactie verwijzen wij u naar het Kifid. Wij zullen verder niet meer inhoudelijk reageren."

2.7 Op 30 september 2019 heeft de advocaat van Consument namens Consument een klacht ingediend bij Kifid.

2.8 In het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna: het Reglement) is bepaald binnen welke termijn een klacht bij Kifid moet worden ingediend:

"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.
5.3 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.
(…)
5.6 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."

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en vordering van Consument

3.1 Volgens Consument heeft de Bank haar zorgplicht geschonden door in 2009 een te hoge hypothecaire geldlening aan hem te verstrekken. Consument vordert in dat kader een bedrag van € 471.330,- van de Bank. Als mogelijke oplossing draagt Consument aan dat de Bank de restschuld kwijtscheldt.

Verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft primair een formeel verweer gevoerd en zich het recht voorbehouden nog nader inhoudelijk verweer te voeren tegen de klacht en vordering van Consument. De Bank heeft daarbij een verzoek gedaan eerst (uitsluitend) het formele verweer te behandelen, op grond van artikel 12.9 van het Reglement. Dit verzoek is gehonoreerd.

3.3 Het formele verweer van de Bank houdt in dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen door de Commissie, omdat de klacht te laat bij Kifid is ingediend.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de klacht van Consument, gelet op de termijnen in het Reglement, inhoudelijk behandeld kan worden. De Commissie is tot het oordeel gekomen dat de klacht niet behandeld kan worden, en licht dit als volgt toe.

De termijn van artikel 5.3

4.2 Consument heeft zijn klacht voor het eerst op 6 maart 2018 ingediend bij de Bank. De directie van de Bank heeft bij brief d.d. 2 mei 2018 haar afwijzend standpunt aan Consument medegedeeld.

4.3 Artikel 5.3 van het Reglement is van toepassing als de Bank in haar definitieve standpunt wel gewezen heeft op de mogelijkheid om een klacht bij Kifid in te dienen, maar er niet op gewezen heeft dat de klacht ingediend moet worden binnen drie maanden na dagtekening van dat bericht. Daar is in het onderhavige geval sprake van. De klacht moet dan binnen een redelijke termijn na het kenbaar maken van het definitieve standpunt van de Bank ingediend worden.

4.4 De Bank heeft gesteld dat zij op 2 mei 2018 haar definitieve standpunt over de klacht van Consument kenbaar heeft. Consument heeft betwist dat de brief van 2 mei 2018 het definitieve standpunt van de Bank bevatte, omdat de Bank op 5 juli 2019 en 10 juli 2019 nog gereageerd heeft op de brieven van de advocaat van Consument.

Volgens Consument heeft de Bank dan ook pas in juli 2019 een definitief standpunt ingenomen, zodat de termijn van artikel 5.3 op 30 september 2019 nog niet verstreken was. Bovendien heeft de Bank zowel in haar reactie van 5 juli 2019 als in de reactie van 10 juli 2019 verwezen naar Kifid, wat volgens Consument erg onzorgvuldig is gezien het beroep op termijnoverschrijding.

4.5 De Commissie merkt allereerst op dat een verwijzing van een financieel dienstverlener naar Kifid niet maakt dat een klacht in behandeling kan worden genomen. Daarnaast is zij van oordeel dat de Bank in haar brief van 2 mei 2018 het definitieve standpunt kenbaar gemaakt heeft. De klachtenprocedure was toen immers volledig doorlopen. Bovendien is niet gesteld en ook niet gebleken dat Consument in 2019 een nieuwe klacht ingediend heeft. De brief van 26 juni 2019 aan de Bank betreft slechts een reactie op de eerder gevoerde interne klachtenprocedure en daarmee is die interne klachtenprocedure niet heropend of verlengd.

4.6 Conform artikel 5.3 van het Reglement geldt er een redelijke termijn voor het indienen van de klacht. Aangezien de klacht ruim een jaar en vier maanden na dit definitieve standpunt van de Bank ingediend is, en Consument bovendien zowel in de interne klachtenprocedure in 2018 als in 2019 bijgestaan werd door een vertegenwoordiger, is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument buiten de termijn van artikel 5.3 ingediend is.

Is er sprake van een uitzondering zoals bedoeld in artikel 5.6?

4.7 Daarmee komt de Commissie toe aan de beoordeling van de stelling van Consument dat de klacht behandeld kan worden op grond van artikel 5.6 onder a) van het Reglement. Hij heeft gesteld dat hem geen verwijt kan worden gemaakt van een eventuele termijnoverschrijding, aangezien de Bank in haar berichten van 5 en 10 juli 2019 zonder voorbehoud naar Kifid verwezen heeft. Hierdoor zijn verwachtingen gewekt waar Consument op mocht vertrouwen. De Commissie volgt Consument niet in dit standpunt. Zoals overwogen in overweging 4.5 maakt een verwijzing door een financieel dienstverlener naar Kifid niet dat de klacht behandelbaar is. Deze grond voldoet dan ook eveneens niet voor het betoog dat Consument geen verwijt kan worden gemaakt van de termijnoverschrijding. De klacht is daarom niet behandelbaar op grond van artikel 5.6 onder a) van het Reglement.

4.8 Tot slot heeft Consument een beroep gedaan op artikel 5.6 onder b) van het Reglement. Op grond van dit artikel kan een klacht in behandeling worden genomen als uit de proceshouding van de Bank blijkt dat zij de klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien.

Aangezien de Bank zowel in de verweerfase als in de dupliekfase bezwaar gemaakt heeft tegen de behandeling van de klacht bij Kifid, kan artikel 5.6 onder b) van het Reglement Consument niet baten.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.