Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0312

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	20 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Van Kampen Groep Holding B.V., h.o.d.n. Van Kampen Groep, gevestigd te Hoorn, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. De consument heeft zijn klacht te laat ingediend bij Kifid. Zijn klacht is op 7 september 2022 door Kifid ontvangen. Per brief van 13 augustus 2014 is het bezwaar van de consument tegen het standpunt van de gevolmachtigde dat hij geen aanspraak heeft op een uitkering op grond van zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering, afgewezen.
De gevolmachtigde heeft in zijn brieven niet verwezen naar Kifid, zodat eerst beoordeeld moet worden of en zo ja vanaf wanneer de consument op de hoogte was met het bestaan van Kifid. Uit het telefonisch contact van de consument met Kifid op 13 augustus 2019 blijkt dat hij in ieder geval vanaf dat moment 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 bekend was met Kifid, overeenkomstig de in vraag 7.1 van het reglement van de Geschillencommissie genoemde termijn van één jaar. Door het ruim drie jaar later indienen van de klacht is deze termijn ruimschoots overschreden. De door de consument aangevoerde omstandigheden als reden voor de termijnoverschrijding leiden niet tot een ander oordeel. 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 ontvangen op 7 september 2022; 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de aanvulling van de consument na de zitting en 4) 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 gevolmachtigde waren aanwezig [naam 2], medewerker compliance en [naam 3], medewerker compliance. Na de hoorzitting heeft de consument met toestemming van de commissie een e-mail van Kifid aan hem van 14 augustus 2015 ingezonden, waarna de gevolmachtigde daarop heeft gereageerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met ingangsdatum 10 februari 2000 een Inkomstenopvangpolis (hierna: IOP) met een verzekerd bedrag van € 2.630,- per maand en een WoonlastenOpvangPolis (hierna: WOP) met een verzekerd bedrag van € 15.781,- per jaar, afgesloten bij de gevolmachtigde voor het verzekerde beroep van bouwvakker. Risicodrager is AIG Europe Netherlands N.V. De WOP heeft als beoordelings-criterium 'gangbare arbeid' met een ondergrens van 45% arbeidsongeschiktheid.

2.2 De IOP is op 10 februari 2007 geroyeerd omdat de consument niet akkoord ging met de premieverhoging.

Afwijzing claims

2.3 De consument heeft op 19 juli 2007 een schadeformulier ingediend waarop hij heeft aangegeven vanaf januari 2007 arbeidsongeschikt te zijn in verband met rugklachten. Deze claim is door de gevolmachtigde afgewezen per brief van 27 maart 2008 na een medische en arbeidsdeskundige beoordeling omdat de consument niet arbeidsongeschikt werd bevonden in de zin van de voorwaarden van de WOP uitgaande van het daarin opgenomen arbeidsongeschiktheidscriterium 'gangbare arbeid'. In deze brief is door de gevolmachtigde niet naar Kifid verwezen.

2.4 Per 9 januari 2013 diende de consument opnieuw een schadeclaim in, nu omdat hij vanaf 1 februari 2007 psychische klachten ervaarde en hierdoor vanaf 16 november 2011 arbeidsongeschikt was. Per brief van 19 april 2013 heeft de gevolmachtigde deze claim afgewezen omdat de consument niet wilde meewerken aan een psychiatrische expertise.

2.5 Op 23 december 2013 ontving de gevolmachtigde een schadeformulier waarin de consument opnieuw melding maakte van rugklachten vanaf januari 2007. De gevolmachtigde beoordeelde de arbeidsongeschiktheid in verband met de rugklachten en de psychische klachten vanaf de meldingsdatum 23 december 2013. Per brief van 2 juli 2014 liet de gevolmachtigde aan de consument weten dat de mate van arbeidsongeschiktheid op basis van medisch en arbeidsdeskundig onderzoek minder is dan de ondergrens van 45% en dat er geen uitkering volgt. In deze brief is door de gevolmachtigde niet naar Kifid verwezen.

2.6 De klacht van de consument bij de directie van de gevolmachtigde over de afwijzing van zijn claim is door de gevolmachtigde per brief van 13 augustus 2014 afgewezen.

In de door de consument bij zijn klachtformulier gevoegde e-mail van 8 december 2014 aan hem van zijn tussenpersoon staat:

"Procedure die u kunt volgen tegen VKG:

U heeft in een eerder stadium bezwaar aangetekend bij de directie van de VKG.

U heeft hier op 13 augustus een reactie van de VKG van ontvangen.

De reactie van de VKG is dat zij u bewaar afwijzen en dat de VKG van mening is dat de procedure zorgvuldig en juist is opgesteld.

U kunt dit bezwaar aan de Nederlandse rechter voor leggen. Of u kunt u bezwaar/ klacht kenbaar maken bij de KIFID. Via de link van de KIFID kunt u zien hoe de procedure verloopt en wat de consequenties zijn."

2.7 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

2.8 De klacht van de consument is dat de gevolmachtigde hem niet arbeidsongeschikt acht terwijl hij op grond van een andere arbeidsongeschiktheidsverzekering elders wel arbeidsongeschikt is bevonden. Hij wil een second-opinion; een nieuwe medische beoordeling, het opnieuw vaststellen van zijn beperkingenprofiel door een verzekeringsgeneeskundige en een nieuwe arbeidsdeskundige beoordeling. Hij heeft de klacht niet eerder ingediend bij Kifid in verband met persoonlijke omstandigheden, het overlijden van zijn vriendin op 25 oktober 2019 en door de beperkingen als gevolg van de Coronamaatregelen.

Tevens beroept hij zich op de brief van Kifid van 14 augustus 2019 waaruit blijkt dat hem op 13 augustus 2019 telefonisch is medegedeeld dat alleen klachten van consumenten worden behandeld en dat zijn klacht niet in behandeling zou worden genomen omdat hij zzp'er is. Hij vordert uitkering over een periode van 30 jaar, begroot op totaal € 946.800,-.

Het verweer

2.9 De gevolmachtigde heeft het verweer gevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat hij zijn klacht niet tijdig bij Kifid heeft ingediend.

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 In vraag 7 van het reglement is bepaald binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend bij Kifid:

"**7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?**

1. *U kunt een klacht bij Kifid indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.*
2. *Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener verwijst in zijn definitieve standpunt naar Kifid.*
3. *Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt.*
4. *De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum dat u de klacht heeft ingediend.*
5. *Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:*
   a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of
   b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil."

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 Uit de e-mail van de tussenpersoon van de consument van 8 december 2014 blijkt dat de consument door zijn tussenpersoon is gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid. Het staat niet vast staat of en zo ja wanneer de consument kennis heeft genomen van deze e-mail van zijn tussenpersoon. De commissie gaat er daarom bij haar beoordeling vanuit 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 stond 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 gevolmachtigde ingediende klacht is op 7 september 2022 door Kifid ontvangen. Dat is ruim drie 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 bekend was met Kifid, overeenkomstig de in vraag 7.1 van het reglement van de Geschillencommissie genoemde termijn van één jaar.[1] Door het ruim drie jaar later indienen van de klacht is deze termijn ruimschoots overschreden.

3.6 Hoewel de commissie begrip heeft voor een rouwperiode na het overlijden van de vriendin van de consument op 25 oktober 2019, rechtvaardigt 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.

Slotsom

3.7 De klacht is op grond van vraag 7 van het reglement te laat ingediend en is daarom niet-behandelbaar. De commissie zal de klacht daarom niet inhoudelijk behandelen.

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

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is alleen beslist over de behandelbaarheid van de klacht. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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