

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0219

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Effectenlease. De reglementaire termijn voor indiening van een klacht bij Kifid is overschreden. De klacht is daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde J. Terpstra.
- 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In oktober 2001 heeft de consument bij een rechtsvoorganger¹ van de bank een ('Vermogens Vliegwielen Extra') effectenleaseovereenkomst afgesloten. Bij het afsluiten van de overeenkomst was een tussenpersoon betrokken.
- 2.2 Op 16 december 2015 heeft de gemachtigde van de consument de bank de volgende e-mail gestuurd over deze effectenleaseovereenkomst:

“Onlangs heeft [naam consument] zich bij mij gemeld, met een AEGON Vliegwielen onder polisnummer [nummer].

¹ Voor de leesbaarheid van deze uitspraak zal de rechtsvoorganger van de bank in deze uitspraak kortweg worden aangeduid als 'de bank'.

Na bestudering van het dossier kom ik alvast tot de conclusie dat de situatie van [naam consument] op z'n minst vrijwel identiek is aan die uit recente uitspraken van onder meer Gerechtshof 's-Hertogenbosch betreffende zorgplicht, aansprakelijkheid Wte, definitie schade enzovoorts. [naam consument] heeft daarbij op grond van artikel 35 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens recht op inzage in en afschrift van alle door u verwerkte persoonsgegevens die op hem betrekking hebben. Voorts heeft cliënt recht op informatie over de herkomst van deze gegevens en het doel waarmee u tot het verwerken van gegevens bent overgegaan.

Wij verzoeken u dan ook binnen de gestelde termijn van 4 weken, conform de regels van de WBP, inzage in en afschrift van alle door u verwerkte gegevens te doen toekomen, zowel die verwerkingen die plaatsvonden vóórafgaand aan bovengenoemde overeenkomst (-en?) als latere gegevens.

Wij doelen hierbij in elk geval op: (...)

U heeft [naam consument] bij brief van 25 november 2015 aangeboden om deze polis Vermogens Vliegtuig extra met nummer [nummer] tussentijds te beëindigen met een uitkering van minimaal € 4.228,12. Een ogenschijnlijk fraai aanbod, ware het niet dat cliënt op grond van de huidige jurisprudentie recht heeft op teruggave van de gehele inleg ad € 13.800 vermeerderd met wettelijke rente en kosten juridische bijstand. [naam consument] wenst de polis Vliegtuig dan ook met onmiddellijke ingang te beëindigen, maar dan wel onder protest met behoud van alle rechten en wren. De benodigde documenten treft u als bijlage, ik verzoek u het voorschot ad € 4.228,12 alvast over te maken."

- 2.3 In reactie daarop heeft de bank op 12 januari 2016 de consument een brief gestuurd (en deze brief tevens gemaïld naar de gemachtigde van de consument) en daarin aangegeven dat zij bereid is om te bekijken of de consument in aanmerking komt voor haar coulance-regeling (conform de formule die de Hoge Raad met zijn arresten van 5 juni 2009 heeft gegeven). In dat kader heeft de bank de consument gevraagd om nadere informatie over zijn persoonlijke situatie ten tijde van de totstandkoming van de effectenlease-overeenkomst (zoals informatie over het gezinsinkomen en vermogen, woonlasten en gezinssituatie).
- 2.4 Op 24 januari 2025 heeft de gemachtigde van de consument een geactualiseerde claim bij de bank ingediend met betrekking tot de effectenleaseovereenkomst.
- 2.5 Op 4 april 2025 heeft de gemachtigde namens de erfgenamen van de inmiddels overleden consument een klacht ingediend bij Kifid over de effectenleaseovereenkomst.

De klacht en vordering

- 2.6 De gemachtigde stelt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht ten aanzien van de effectenleaseovereenkomst.

Verder is de consument in 2001 geadviseerd door een tussenpersoon die geen vergunning had voor het geven van advies. Het is inmiddels vaste jurisprudentie dat de eindverantwoordelijkheid daarvoor bij de uitgevende financiële instelling (oftewel de bank) ligt. De erfgenamen van de consument vorderen een schadevergoeding van de bank van € 19.483.

Het verweer

2.7 De bank 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 Volgens de bank is de klacht niet binnen de reglementaire termijn bij Kifid ingediend. De commissie zal dit verweer eerst beoordelen omdat, als dit verweer slaagt, zij niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling.

3.2 De termijn voor indiening van een klacht bij Kifid is geregeld in artikel 7.1 van het reglement.² Volgens deze bepaling moet een klacht worden ingediend:

- a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen; dit geldt als de financiële dienstverlener in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;
- b. tot 1 jaar nadat de consument de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener; of
- c. binnen een redelijke termijn nadat de consument op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen.

3.3 De commissie merkt op dat het dossier geen stukken bevat van eventuele correspondentie tussen 12 januari 2016 en 24 januari 2025. De commissie gaat er daarom van uit dat de reactie van de bank van 12 januari 2016 de eerste en tevens laatste reactie op de klacht van de consument is. Voor zover deze reactie als 'definitief standpunt' kan worden beschouwd, geldt dat de bank daarin niet heeft gewezen op de driemaandetermijn voor indiening van de klacht bij Kifid. De termijn van artikel 7.1 onder a is daarom niet van toepassing in deze zaak.

3.4 De 1-jaarstermijn van artikel 7.1 onder b is wél van toepassing in deze zaak. Bij deze termijn is van belang op welk moment de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de bank. Naar het oordeel van de commissie kan de e-mail van 16 december 2015 als 'klacht' worden aangemerkt.

² Kifid heeft de klacht op 4 april 2025 ontvangen. Daarom is in deze zaak de vanaf 1 april 2024 geldende versie van het reglement van toepassing.

Deze e-mail bevat immers niet alleen een inzageverzoek, maar ook een klachtuiting met een daaraan gekoppelde vordering (zie de laatste alinea van de in 2.2 weergegeven mail). Op 24 januari 2025 heeft de gemachtigde opnieuw een klacht voorgelegd aan de bank. Deze laatste klachtuiting lijkt iets anders te zijn ingestoken dan de klacht van 16 december 2015: in de klachtuiting van 24 januari 2025 ligt de focus namelijk op het (gestelde) adviseren door een tussenpersoon zonder vergunning daartoe. Uit de jurisprudentie waar de gemachtigde naar verwijst, blijkt echter dat dit géén zelfstandige aansprakelijkheidsgrondslag is, maar een billijkheidscorrectie op de eigen schuld (van artikel 6:101 BW). De klachtuiting van 24 januari 2025 is daarom geen nieuwe of andere klacht dan de klacht die op 16 december 2015 al was geuit. De 1-jaarstermijn is daarom op 16 december 2015 gaan lopen. Pas in april 2025, dus ruim negen jaar later, is de gemachtigde (namens de erfgenamen van de consument) een procedure bij Kifid begonnen. De 1-jaarstermijn was toen al (lang) verstreken.

3.5 Verder is ook de termijn van artikel 7.1 onder c in deze zaak verstreken. Op 12 januari 2016 heeft de bank op de klacht van de consument gereageerd; en aangezien de consument toen al werd bijgestaan door een gemachtigde die bekend was met de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid, is de termijn van artikel 7.1 onder c op die datum gaan lopen. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn één jaar is.³ Dit betekent dat ook deze termijn verstreken was op het moment dat de klacht bij Kifid werd ingediend.

3.6 De commissie concludeert dat de klacht niet binnen de reglementaire termijnen bij Kifid is ingediend. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak concludeert de commissie dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2019-175, 2019-379, 2022-0549 en 2023-0266.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl