Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0221
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 maart 2022
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

De consument vordert een verklaring voor recht dat de bank bij de interne klachtenprocedure (de termijn van) artikel 43 BGfo geschonden heeft. Als formeel verweer heeft de bank aangevoerd dat de consument geen belang heeft bij zijn klacht over de interne klachtenprocedure. De commissie gaat daarin mee. Het is namelijk niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door de (gestelde) schending van artikel 43 BGfo. Ook is niet gebleken dat het indienen van de klacht de consument anderszins in een betere positie kan brengen. Onder deze omstandigheden heeft de consument geen belang bij zijn vordering.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; en 2) het verweerschrift van de bank. De consument is in de gelegenheid gesteld om repliek in te dienen. Hij heeft aangegeven hier geen gebruik van te willen maken; wel heeft hij de commissie verzocht om uitspraak te doen.

1.2 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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een PrivéLimietPlus (PLP) bij de bank. Op 13 maart 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank over de variabele rente op het PLP. Op 19 april 2021 heeft de bank daarop gereageerd.

2.2 Op 22 april 2021 heeft de consument een zogenaamde beroepsklacht (verzoek om de klacht nogmaals te beoordelen) ingediend bij de bank. Hij heeft deze klacht gestuurd naar variabelerenteklacht@nl.abnamro.com.

Dit e-mailadres werkte op dat moment nog niet; dat heeft tot enige vertraging geleid (waar de bank later ook haar excuses voor heeft aangeboden).

2.3 Op 11 mei 2021 heeft de consument aangegeven dat hij nog geen reactie had gehad. De bank heeft daarop een ontvangstbevestiging gestuurd en aangegeven dat de consument binnen maximaal zes weken een reactie kan verwachten. Op 20 mei 2021 heeft de bank nogmaals aangegeven dat de consument binnen zes weken na 11 mei 2021 – dus uiterlijk 22 juni 2021 – een inhoudelijke reactie kan verwachten op zijn klacht:

> *"Graag verwijs ik u naar de website https://www.abnamro.nl/nl/prtve/abnamro/klachtenregeling/index.html. U kunt hier meer informatie vinden over de klachtenprocedure bij ABN AMRO. Hieruit blijkt ook dat de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen. Pas als het Centrale Marktrente Team u van een definitief antwoord heeft voorzien, is de interne klachtenprocedure beëindigd en kunt u uw klacht aan het Kifid voorleggen. In de ontvangstbevestiging van uw klacht is reeds medegedeeld dat u binnen zes weken na 11 mei 2021 een reactie kunt verwachten. Ik streef er dan ook naar deze termijn te halen en u uiterlijk 22 juni 2021 van meer informatie, waaronder de door u verzochte documenten, te voorzien."*

2.4 Op 7 juni 2021 – dus binnen de door de bank aangegeven termijn – heeft de bank inhoudelijk gereageerd op de variabele rente-klacht van de consument.

2.5 Op 10 juni 2021 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de trage afhandeling van zijn variabele rente-klacht en het standpunt van de bank dat hij pas bij Kifid terecht zou kunnen als de interne klachtenprocedure volledig doorlopen is. Op 17 juni 201 heeft de consument hierover – los van zijn variabele rente-klacht – een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat de bank getracht heeft hem moedwillig van Kifid af te houden. De bank heeft namelijk aangegeven dat hij pas bij Kifid terecht kan als de interne klachten-procedure van de bank volledig doorlopen is. Dit standpunt is in strijd met de 8-wekentermijn van artikel 43 lid 3 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Ook het standpunt van de bank dat deze 8-wekentermijn opnieuw zou ingaan bij de beroepsklacht bij de bank, is onjuist. De totale interne klachten-procedure moet namelijk binnen acht weken worden doorlopen. De bank neemt een onjuist standpunt in en probeert daarmee klagende consumenten op een zijspoor te rangeren en van Kifid weg te houden. De consument wil graag dat de commissie zich hierover uitspreekt.

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 Deze zaak draait om de vraag of de bank artikel 43 BGfo op een juiste wijze in acht heeft genomen bij de behandeling van de variabele rente-klacht van de consument. Voordat de commissie kan toekomen aan deze vraag, dient zij eerst in te gaan op de formele verweren die de bank heeft aangevoerd.

3.2 De bank heeft onder meer aangevoerd dat de consument geen (individueel) belang heeft bij zijn klacht over de interne klachtenprocedure. Zijn variabele rente-klacht is namelijk in behandeling bij Kifid en er is geen sprake van schade of enig ander nadelig effect als gevolg van de langere klachtbehandeling door de bank.

3.3 De commissie overweegt dat de bank hiermee een beroep doet op artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek, waarin het volgende is bepaald: "*Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.*". De vraag is dus of de consument voldoende belang heeft bij zijn vordering, aangezien het ontbreken van voldoende belang leidt tot niet-behandelbaarheid van de klacht.

3.4 In essentie vordert de consument een verklaring voor recht dat de bank artikel 43 BGfo geschonden heeft. De consument heeft niet gesteld – en het is de commissie ook niet gebleken – dat de consument schade heeft geleden door de (gestelde) schending van artikel 43 BGfo. Ook is niet gebleken dat het indienen van de klacht de consument anderszins in een betere positie kan brengen. Onder deze omstandigheden heeft de consument geen belang bij zijn vordering.[1]

3.5 De commissie kan daarom niet toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] Zie in vergelijkbare zin GC Kifid nr. 2020-142 en 2021-0809.