Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-721
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 september 2020
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid

Samenvatting

Effectenlease. De klacht van Consument is te laat – want niet binnen een redelijke termijn na het definitieve standpunt van de Bank – bij Kifid ingediend. Kifid kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument; en 4) de aanvullende stukken van Consument van 18 augustus 2020.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 september 1999 heeft Consument (via een tussenpersoon) met de Bank een 'VermogensVliegwiel' effectenleaseovereenkomst (hierna: de Vliegwielovereenkomst) gesloten met een looptijd van 15 jaar.

2.2 Op enig moment is er een betalingsachterstand ontstaan op de Vliegwielovereenkomst. Bij brief van 21 augustus 2008 heeft de Bank Consument bericht dat haar betalings-achterstand inmiddels was opgelopen tot € 1.748,89 en dat wanneer zij wilde voorkomen dat de Vliegwielovereenkomst zou worden beëindigd, zij de achterstand voor 18 september 2008 ongedaan diende te maken.

2.3 Aangezien er op 18 september 2008 nog steeds een betalingsachterstand was, is de Vliegwielovereenkomst per die datum beëindigd. De verkoopopbrengst van de aandelen was lager dan het restant van de lening waardoor er een restschuld is ontstaan.

2.4 Op 11 november 2008 heeft Consument zich bij de Bank beklaagd over de (beëindiging van de) Vliegwielovereenkomst. Haar brief aan de Bank luidt als volgt:

> Geachte heer/mevrouw,
>
> Hierbij dien ik bezwaar in tegen de door u opgelegde beëindiging van het vliegwielcontract nummer: [redacted].
>
> Meerdere malen heb ik met Aegon contact gehad met de vraag de overeenkomst te sluiten en het recht van inleg terug te vragen.
>
> Inmiddels zijn er aan het adres van Aegon al meerdere claims geweest inzake dezelfde problemen waar ik nu tegenaan loop.
>
> Nogmaals vraag ik u om de ingelegde premies terug te betalen en de achterstand niet mee te nemen omdat ik vanaf het niet meer betalen van de premies al met Aegon bezig ben om de overeenkomst te sluiten tegen de bovengenoemde eis.
>
> Ik voeg hierbij ook een vonnis van de rechtbank Leeuwarden toe van enkele andere gedupeerden. Graag zou ik zien dat Aegon het niet zover laat komen en conform mijn vraag de inleg terug betaald op het door hen bekende rekeningnummer.
>
> Hoogachtend,

2.5 Op 24 november 2008 heeft de Bank gereageerd op de klacht van Consument. De Bank heeft aangegeven dat het feit dat er rechtszaken zijn geweest over effectenlease-overeenkomsten, Consument niet van haar betalingsverplichting ontslaat. Verder heeft de Bank aangegeven dat zij bereid is om te kijken of er redenen zijn om een regeling met Consument te treffen. In dat kader heeft de Bank het Inventarisatieformulier Draagkracht meegestuurd, op basis waarvan beoordeeld kon worden of Consument in aanmerking zou kunnen komen voor een regeling.

2.6 Op 21 januari 2009 heeft Consument de Bank het voorstel gedaan om tegen finale kwijting 80% van het openstaande bedrag te betalen. Op 16 februari 2009 heeft de Bank nogmaals aangegeven dat zij bereid was om op basis van de persoonlijke situatie van Consument te kijken of zij voor een coulanceregeling in aanmerking kwam. Hiervoor diende Consument het Inventarisatieformulier Draagkracht in te vullen.

2.7 Op 8 april 2020 heeft Consument haar klacht over de Vliegwielovereenkomst voorgelegd aan Kifid.

Vordering van Consument

2.8 Consument vordert een schadevergoeding van € 8.350,39 alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 7 april 2000.

2.9 Deze vordering steunt op de schending van de bijzondere zorgplicht van de Bank. Consument voert hiertoe, kort samengevat, het volgende aan. Ten eerste is de precontractuele informatie die de Bank aan Consument heeft verstrekt, eenzijdig en onvolledig. Ten tweede heeft de Bank nagelaten om Consument indringend te waarschuwen voor het risico van een restschuld. Ten derde heeft de Bank haar zorgplicht als effecteninstelling geschonden. Ten vierde heeft de Bank geen onderzoek gedaan naar de inkomens- en vermogenspositie van Consument. Ten vijfde is de Vliegwiel-overeenkomst tot stand gekomen met tussenkomst van een tussenpersoon, die Consument advies heeft gegeven, zonder dat deze daarvoor de juiste vergunning had, terwijl de Bank hiervan op de hoogte was of kon zijn.

Verweer van de Bank

2.10 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Als meest verstrekkende verweer heeft de Bank gesteld dat de klacht van Consument te laat bij Kifid is ingediend en daardoor niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

3.1 Voordat de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de Bank gevoerde verweer omtrent de behandelbaarheid van de klacht van Consument. De vraag is of Consument – zoals de Bank betoogt – haar klacht te laat bij Kifid heeft ingediend.

3.2 De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht op 8 april 2020 heeft ontvangen. Het Reglement per 1 april 2017 is daarom van toepassing. In artikel 5 van het Reglement is het volgende opgenomen over het indienen van een klacht:

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.
(…)
5.4 Als de Financiële Dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon.

3.3 Kort gezegd komt artikel 5 van het Reglement erop neer dat Kifid alleen klachten in behandeling kan nemen die tijdig bij Kifid zijn ingediend.

Of een klacht tijdig is ingediend, hangt (onder meer) af van het moment waarop de Bank een definitief standpunt over de klacht heeft ingenomen.

3.4 De Commissie stelt vast dat Consument op 11 november 2008 over de Vliegwiel-overeenkomst heeft geklaagd (zie overweging 2.4) en dat de Bank op 24 november 2008 inhoudelijk gereageerd heeft op de klacht (zie overweging 2.5). Vervolgens heeft de Bank op 16 februari 2009 - in reactie op een voorstel van Consument - nogmaals aangegeven dat zij bereid was te kijken of Consument voor een coulanceregeling in aanmerking kwam, maar dat daarvoor wel het Inventarisatieformulier Draagkracht ingevuld diende te worden (zie overweging 2.6). Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank op 16 februari 2009 een definitief standpunt ingenomen ten aanzien van de klacht van Consument. In het definitieve standpunt van de Bank is Consument niet gewezen op de mogelijkheid om haar klacht aan Kifid voor te leggen. Artikel 5.4 van het Reglement is daarom van toepassing. Consument diende binnen een "redelijke termijn" haar klacht bij Kifid in te dienen. In eerdere uitspraken heeft de Commissie geoordeeld dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn één jaar is. Zie bijvoorbeeld Geschillen-commissie Kifid nr. 2019-175 en 2019-379. De Commissie ziet geen aanleiding om in dit geval van het uitgangspunt van één jaar af te wijken.

3.5 Dit alles leidt tot de volgende conclusie: doordat Consument haar klacht niet binnen één jaar na 16 februari 2009 heeft ingediend, is haar klacht niet tijdig bij Kifid ingediend. Kifid kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

4. De beslissing

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

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.