Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-488
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 juli 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht is niet behandelbaar omdat de klacht niet binnen de reglementaire termijnen is ingediend.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweer 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 destijds ten behoeve van de aankoop van de woning van zijn ouders een tweetal geldleningen afgesloten: één onderhandse geldlening via zijn ouders en één hypothecaire geldlening (geldlening) bij de Bank waarvan de hypothecaire inschrijving de hoogte van die lening overtrof.

2.2 Na enkele jaren is door Consument contact gelegd met de Bank om te onderzoeken of een aanvullende lening kon worden verstrekt.

2.3 De Bank heeft dit verzoek afgewezen. De Bank heeft toegelicht dat haar financierings-beleid ten opzichte van haar beleid ten tijde van de verstrekking is gewijzigd en dat het financieringsverzoek aan dit actuele beleid is getoetst. Alhoewel het inkomen van Consument sedertdien is gestegen en de waarde van de woning voldoende is, is het financieringsverzoek afgewezen vanwege (de hoogte van) de onderhandse lening bij zijn ouders.

2.4 Na die afwijzing door de Bank heeft Consument, onder betaling van een vergoeding voor vervroegde aflossing, de geldlening bij de Bank afgelost.

2.5 De Bank heeft per e-mail van 23 april 2018 op de klacht van Consument van 9 april 2018 over de afwijzing van de verhoging gereageerd en daarbij gewezen op de mogelijkheid van intern beroep.

2.6 Het vervolgens door Consument ingediende beroep is door de Bank bij brief van 26 november 2018 afgewezen. Over het indienen van een klacht bij Kifid is door de Bank geschreven "*Binnen welke termijn moet u dit doen? Binnen drie maanden na de datum van deze brief óf binnen één jaar nadat u de klacht voor de eerste keer bij ABN AMRO heeft ingediend. De langste termijn geldt. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht direct aan de burgerlijke rechter voor te leggen*".

2.7 Op 23 april 2019 heeft Consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem € 20.567,- betaalt als vergoeding voor de kosten van de vervroegde aflossing en de met de oversluiting van de geldlening samenhangende kosten zal betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Alhoewel tijdens de verstrekking van de lening door de Bank niet is toegezegd dat na verloop van tijd een aanvullende financiering zou worden verstrekt, heeft de Bank op geen enkele wijze duidelijk gemaakt dat Consument rekening moest houden met de kans dat het financieringsbeleid zou kunnen veranderen op een manier die Consument '*klem*' zou zetten. Consument wijst daarbij op artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden over de door de Bank en "cliënt" in acht te nemen zorgplicht jegens elkaar en is van mening dat de handelwijze van de Bank hiermee niet in overeenstemming is.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd op formele en materiële gronden weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is en licht dit als volgt toe.

4.2 Consument heeft op 9 april 2018 zijn klacht telefonisch bij de Bank kenbaar gemaakt en heeft zijn klacht bij Kifid eerst op 23 april 2019 ingediend. Hiermee is door Consument niet voldaan aan de in artikel 5 lid 1 van het Reglement vermelde termijn van indiening binnen één jaar nadat de klacht aan de Bank is voorgelegd.

4.3 Hetgeen door Consument in dit verband naar voren is gebracht maakt dit niet anders. De interne klachtprocedure bestaat namelijk uit twee onderdelen. Na de eerste klachtuiting van 9 april 2018 is de interne klachtprocedure afgerond met de brief van de Bank gedateerd 26 november 2018 als reactie op het ingestelde beroep van Consument van 25 oktober 2018. Ook de termijn van drie maanden is derhalve overschreden.

5. Beslissing

De Commissie kan de klacht niet 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.