Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-312
(mr. dr. K. Engel en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 8 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht die Consument op 23 augustus 2019 bij het Kifid heeft ingediend, is identiek aan de klacht die Consument al in 2012 bij Adviseur had ingediend. Consument heeft de klacht te laat ingediend bij het Kifid. Dat de Geschillencommissie in 2018 uitspraak heeft gedaan in een volgens Consument vergelijkbare zaak, waardoor volgens Consument een nieuwe zienswijze is ontstaan, maakt dat niet anders.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan het Kifid ingestuurde documenten, inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachtenformulier, de aansluitend daarop door Consument ingediende documenten, het verweerschrift van Adviseur waarin is gesteld dat de klacht niet behandelbaar is en de reactie daarop van Consument.

1.2 De Commissie stelt vast dat de klacht zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement, waarbij zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 38.9 van haar Reglement eerst uitspraak doet over haar bevoegdheid om de klacht in behandeling te nemen. Bij een verkorte behandeling is de uitspraak niet-bindend.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft in 1997 bij een verzekeraar twee overlijdensrisicoverzekeringen afgesloten, via Adviseur. In 2012 heeft Consument geconstateerd dat de betreffende verzekeraar voor soortgelijke verzekeringen een aanmerkelijk lagere premie in rekening bracht. Hierover heeft Consument toen geklaagd bij zowel de verzekeraar als Adviseur. Zo schrijft Consument in een e-mail van 17 juni 2012 aan de verzekeraar en (in CC aan) Adviseur:

"*Wij zijn van mening dat [naam Adviseur] c.q. [naam verzekeraar] hierop ons had moeten attenderen. Wij vinden dat [naam Adviseur] c.q. [naam verzekeraar] tekort zijn geschoten in de zorgplicht die ze hebben richting hun klanten, in casu ons.*"

2.2 Consument heeft om hem moverende redenen destijds geen klacht ingediend bij het Kifid. In zijn e-mail van 24 juni 2012 aan de verzekeraar en (in CC aan) Adviseur schrijft Consument:

"[…] Wij zijn er ook van overtuigd dat als wij deze situatie zullen voorleggen aan de Kifid, AFM c.q. een consumentenorganisatie, u hierin in het ongelijk wordt gesteld. Dit zal naar alle waarschijnlijkheid gepaard gaan met de nodige media-aandacht en dus imago-beschadiging van [naam verzekeraar] en [naam Adviseur]. Ik vind het echter onwenselijk om mijn eigen werkgever in diskrediet te brengen. Daarom hebben we vooralsnog besloten om deze weg niet te gaan bewandelen. […]"

2.3 Consument heeft ingaande 1 augustus 2012 nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen bij de verzekeraar afgesloten tegen een lagere premie.

2.4 Per brief van 29 april 2019 heeft Consument Adviseur aansprakelijk gesteld, waarbij hij heeft verwezen naar de klacht die door hem in 2012 is ingediend:

"Wij hebben daar destijds ook een klacht over ingediend (zie bijlagen). Die klacht is destijds afgewezen.
Op 30 mei 2018 heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een uitspraak gedaan over de nazorgverplichting van de tussenpersoon die bij dergelijke verzekeringen heeft bemiddeld. […]
Wij stellen [naam Adviseur] […] aansprakelijk […] gesteund door deze uitspraak omdat zij ons destijds niet (veel) eerder op de aanzienlijk gedaalde premie hebben gewezen."

2.5 Adviseur stelt dat de klacht van Consument niet behandelbaar is, omdat Consument niet heeft voldaan aan de formele eisen van indiening van een klacht bij het Kifid, zoals genoemd in artikel 5 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid), verder te noemen het Reglement. Adviseur verzoekt de Geschillencommissie om zich overeenkomstig het bepaalde in artikel 38.9 van het Reglement eerst uit te spreken over de behandelbaarheid van de klacht alvorens zich uit te spreken over de gegrondheid van de klacht.

3. Beoordeling

3.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de klacht behandelbaar is. Kifid heeft op 23 augustus 2019 de klacht van Consument ontvangen. Het reglement per 1 april 2017 is daarom van toepassing.

3.2 Niet ter discussie staat (zie randnummer 2.1 hiervoor) dat Consument al in 2012 bij Adviseur heeft geklaagd dat hij tekort is geschoten in zijn zorgplicht door Consument niet te wijzen op de mogelijkheid om zijn overlijdensrisicoverzekering over te sluiten tegen een lagere premie.

3.3 De klacht die Consument in de onderhavige procedure heeft ingediend bij het Kifid, is naar het oordeel van de Commissie identiek aan de klacht die Consument in 2012 bij Adviseur heeft ingediend. Consument bevestigt dit ook in zijn hiervoor genoemde brief van 29 april 2019 (zie randnummer 2.4 hiervoor).

3.4 In artikel 5 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) staat het volgende:

Artikel 5. Termijn van indiening
5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. […]

[…]

5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid 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. Dat geldt ook als de Financiële Dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de klacht.

3.5 Adviseur heeft niet gesteld dat hij Consument in 2012 heeft gewezen op de mogelijkheid de klacht aan (de Geschillencommissie bij) het Kifid voor te leggen. Uit de door partijen overlegde stukken blijkt ook niet dat hierop is gewezen door Adviseur. Uit artikel 5.4 van het Reglement volgt dat Consument zijn klacht in dat geval aan het Kifid moet voorleggen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij (de Geschillencommissie bij) het Kifid terecht kon.

3.6 Uit de e-mail van 24 juni 2012 van Consument aan de verzekeraar en Adviseur (zie randnummer 2.2 hiervoor), blijkt dat Consument toen wist dat hij met zijn klacht bij het Kifid terecht kon. Consument heeft zijn klacht op 23 augustus 2019 ingediend. Dat is niet binnen een redelijke termijn. De klacht is daarom te laat ingediend.

3.7 Dat de Geschillencommissie op 30 mei 2018 uitspraak heeft gedaan in een volgens Consument met zijn klacht vergelijkbare zaak, waardoor volgens hem een nieuwe zienswijze is ontstaan, maakt het voorgaande – ook als dat zo zou zijn – niet anders.

Dit doet er immers niet aan af dat Consument zijn klacht niet binnen een redelijke termijn heeft ingediend.

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de klacht op grond van het Reglement niet behandelbaar is.

4. Beslissing

De Commissie stelt vast dat de klacht niet behandelbaar is.

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.