

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0669

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 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

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. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. J.M.K.P. Cornegoor, advocaat, kantoorhoudend te Haarlem.
- 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. De kern

De consument is in 2001 een effectenleaseovereenkomst aangegaan bij de bank (althans haar rechtsvoorganger). Hij heeft op 10 december 2015 bij de bank een klacht geuit en aangegeven een vordering op de bank te hebben van € 14.194,-. Op 10 oktober 2025 heeft de consument diezelfde klacht voorgelegd aan de commissie. De commissie concludeert dat de klacht niet binnen de reglementaire termijnen bij Kifid is ingediend. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

3. De beoordeling

3.1 De termijn voor indiening van een klacht bij Kifid is geregeld in artikel 7 lid 1 van het reglement.¹ 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.

De voor de consument meest gunstige termijn is van toepassing.

3.2 De commissie licht hierna toe waarom zij concludeert dat de klacht niet binnen een van de bovengenoemde termijnen is ingediend.

De bank heeft geen definitief standpunt ingenomen, 3-maandentermijn is niet van toepassing

3.3 De consument heeft in zijn klacht erkend dat de bank geen definitief standpunt heeft ingenomen. De bank voegt daar nog aan toe in haar dupliek dat de bank niet op de 3-maandentermijn heeft gewezen. De termijn van artikel 7.1 onder a is dan ook niet van toepassing in deze zaak.

Meer dan een jaar verstreken nadat de klacht voor het eerst aan de bank werd voorgelegd

3.4 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht van 10 oktober 2025 al op 10 december 2015 aan de bank is voorgelegd. De consument heeft aangevoerd dat de e-mail van 10 december 2015 moet worden gezien als een inzageverzoek op basis van de Wbp² en niet als een klacht. Volgens de consument heeft hij de klacht voor het eerst op 21 januari 2025 aan de bank voorgelegd.

3.5 De commissie overweegt als volgt. Weliswaar gaat de e-mail van 10 december 2015 inderdaad voor een deel over een verzoek op grond van de Wbp, maar die e-mail gaat over meer dan dat alleen:

“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.

¹ Kifid heeft de klacht op 10 oktober 2025 ontvangen. Daarom is in deze zaak de vanaf 1 april 2024 geldende versie van het reglement van toepassing.

² Wet bescherming persoonsgegevens.

[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. (...)

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. (...)

U heeft [naam consument] bij brief van 18 november 2015 aangeboden om deze polis Vermogens Vliegwiél extra met nummer [nummer] tussentijds te beëindigen met een uitkering van minimaal € 3.826,24. Een ogenschijnlijk fraai aanbod, ware het niet dat cliënt op grond van de huidige jurisprudentie recht heeft op teruggave van de gehele inleg ad € 14.194 vermeerderd met wettelijke rente en kosten juridische bijstand. [Naam consument] c.s. wenst de polis Vliegwiél dan ook met onmiddellijke ingang te beëindigen, maar dan wel onder protest met behoud van alle rechten en wesen. De benodigde documenten treft u als bijlage, ik verzoek u het voorschot ad € 3.826,24 alvast over te maken."

Niet valt in te zien dat de gehele e-mail een Wbp-inzageverzoek is, zoals de consument heeft gesteld. De consument klaagt daarin immers ook over "zorgplicht, aansprakelijkheid Wte, definitie schade enzovoorts", hij doet "daarbij" (en dus niet uitsluitend) een beroep op de Wbp, en hij stelt een vorderingsrecht op de bank te hebben van € 14.194,-.

- 3.6 De klacht van 10 oktober 2025 houdt verband met "tussenpersonen die effectenlease adviseerden zonder toereikende vergunning", zoals door de consument samengevat in zijn repliek. Hij stelt zich op het standpunt dat hij de klacht voor het eerst op 21 januari 2025 aan de bank heeft voorgelegd.
- 3.7 In de e-mail van 21 januari 2025 die de gemachtigde van de consument namens hem en een derde heeft gestuurd aan de bank staat onder meer:

"(...) Ondanks steeds meer ondersteunend bewijs, voortschrijdende jurisprudentie en nog maar een relatief kleine groep volhouders, blijft BAWAG Knab Aegon zich echter met hand en tand verzetten tegen 100% hoofdelijke aansprakelijkheid voor het handelen via haar tussenpersonen bij aandelenlease/effectenlease. (...)

Zoals hiervoor al gesteld heeft de Hoge Raad met 10 juni 2022 ECLI:NL:HR:2022:862 nadere richtlijnen gegeven over effectenleasezaken waarbij de tussenpersoon in strijd met de Wte 1995 41 NR 99 vergunningsplichtige advieswerkzaamheden heeft verricht."

Dat deze klachtuiting is toegespitst op "hoofdelijke aansprakelijkheid voor het handelen via haar tussenpersonen bij aandelenlease/effectenlease" maakt niet dat deze gaat over iets anders dan de "zorgplicht, aansprakelijkheid Wte, definitie schade enzovoorts" waarover al in 2015 werd geklaagd.

Uit de jurisprudentie waar de gemachtigde naar verwijst³ volgt namelijk dat het adviseren door een tussenpersoon zonder vergunning daartoe géén zelfstandige aansprakelijkheidsgrondslag oplevert (maar een billijkheidscorrectie op de eigen schuld⁴). De klachtuiting van 21 januari 2025 is daarom geen nieuwe of andere klacht dan de klacht die op 10 december 2015 al was geuit: zij bevatten dezelfde aansprakelijkheidsgrondslag.

- 3.8 Voorts blijkt uit de door de consument overgelegde stukken dat hij (althans zijn gemachtigde) ook bij stuitingshandelingen, onder meer op 8 juni 2021, heeft geschreven over de vergunningplicht van tussenpersonen bij effectenlease, waarbij de gemachtigde mededeelde de verjaring te stuiten van *“alle mogelijke vorderingen voor alle afnemers van effectenleasecontracten”* van de bank. Daaronder valt dus ook de vordering die de consument aan de commissie heeft voorgelegd.
- 3.9 De commissie concludeert op basis van het voorgaande dat de klacht die de consument aan haar heeft voorgelegd al op 10 december 2015 aan de bank is voorgelegd en dat er dus meer dan een jaar is verstreken nadat de klacht voor het eerst aan de bank werd voorgelegd.
- 3.10 Dat volgens de consument sprake is van voortschrijdende jurisprudentie, maakt het voorgaande niet anders. Evenmin kan de verwijzing van de consument naar de uitspraak GC 2024-0187 leiden tot een andere conclusie. In die uitspraak werd geoordeeld dat een specifiek bericht moest *“worden gezien als een inzageverzoek en nog niet als een klacht.”* Hoewel de situatie waarover die uitspraak gaat vergelijkbaar is, blijkt uit die uitspraak dat het relevante bericht zich beperkt tot een Wbp-inzageverzoek. In het onderhavige geval zag de e-mail van 10 december 2015 op meer dan alleen een Wbp-inzageverzoek (zie alinea 3.5 hiervoor).

Redelijke termijn nadat de consument op de hoogte had moeten zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen is verstreken

- 3.11 Verder is ook de termijn van artikel 7.1 onder c in deze zaak verstreken. Volgens een overgelegde volmacht werd de consument al sinds 2013 bijgestaan door de professioneel gemachtigde. Naar het oordeel van de commissie brengt deze bijstand mee dat de kennis van de gemachtigde over de mogelijkheid om een klacht bij Kifid in te dienen, aan de consument moet worden toegerekend. De gemachtigde was bovendien al vóór 2015 bekend met deze mogelijkheid, onder meer doordat hij namens andere consumenten klachten bij Kifid heeft ingediend.
- 3.12 In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn één jaar is.⁵

³ Hoge Raad 10 juni 2022, ECLI:NL:HR:2022:862.

⁴ Artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek.

⁵ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2019-175, 2019-379, 2022-0549 en 2023-0266.

De commissie is van oordeel dat deze termijn in dit geval ruimschoots is verstreken vóór 10 oktober 2025, zodat de klacht ook op grond van artikel 7.1 onder c van het reglement niet tijdig is ingediend.

- 3.13 De consument heeft in dit verband nog gewezen op de uitspraak GC 2025-0320, waarin de commissie oordeelde dat een klacht behandelbaar was. De consument heeft echter niet toegelicht wat de relevantie van die uitspraak is en in hoeverre daarmee een vergelijk kan worden gemaakt. De commissie ziet dat niet in de genoemde uitspraak. Een vergelijk is naar het oordeel van de commissie bovendien onjuist, aangezien het bij die uitspraak ging om een situatie waarin binnen één jaar werd geklaagd, een definitief standpunt werd ingenomen, en de klacht bij Kifid werd aangebracht.

Conclusie

- 3.14 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 is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl