Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0701

(mr. F.H.E. Boerma en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 april 2022
Ingediend door	De klager
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	18 augustus 2022
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022

Samenvatting

De klager heeft een klacht ingediend over de aan hem in rekening gebrachte vergoeding voor renteverlies. Naar het oordeel van de commissie heeft hij zijn klacht te laat ingediend. De klacht is 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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager en 3) het verweerschrift van de bank.

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

Wat is er gebeurd?

2.1 De klager heeft in 2013 met zijn (inmiddels overleden) echtgenote een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De klager heeft met ingang van 1 januari 2016 de rente van zijn hypothecaire geldlening tussentijds aangepast. Hij heeft daarvoor een vergoeding/boete voor renteverlies betaald van € 28.396,71 en € 225,- administratiekosten.

2.2 Op 27 oktober 2018 heeft de klager een klacht ingediend bij de bank over de aan hem in rekening gebrachte vergoeding voor renteverlies en gesteld dat de algemene voorwaarden waarop de berekening van de vergoeding gebaseerd is onredelijk bezwarend zijn.

De bank heeft de klager bij brief van 9 november 2018 geïnformeerd dat zij zonder onderbouwing niet inhoudelijk op zijn klacht kunnen reageren en de klacht afgewezen.

2.3 De klager heeft op 14 januari 2019 bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van zijn klacht en de bank verzocht om een specificatie van de vergoeding voor renteverlies en een correctie daarvan. De bank heeft het bezwaar op 4 april 2019 afgewezen en daarbij verwezen naar de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid.

2.4 Op 19 november 2019 heeft de gemachtigde van de klager opnieuw een klacht ingediend bij de bank. Bij brief van 9 december 2019 heeft de bank haar standpunt herhaald en de klacht opnieuw afgewezen. De gemachtigde van de klager heeft op 19 december 2019 opnieuw een klacht ingediend bij de bank. Ook deze klacht is door de bank afgewezen op 27 januari 2020.

2.5 De klager heeft op 28 april 2022 een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De klager stelt dat de vergoeding voor renteverlies die aan hem in rekening is gebracht niet klopte. De berekening van de vergoeding is gebaseerd op de algemene voorwaarden ING Hypotheken. Deze algemene voorwaarden zijn volgens de klager onredelijk bezwarend. Omdat de algemene voorwaarden buitenrechtelijk door hem zijn vernietigd, is de grond voor een vergoeding voor renteverlies komen te vervallen. Het bedrag van € 28.396,71 is daarom onverschuldigd betaald.

2.7 De klager vordert terugbetaling van het bedrag van € 28.396,71.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Het meest verstrekkende verweer is dat de klacht van de klager niet behandelbaar is, omdat hij zijn klacht te laat heeft ingediend bij Kifid.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat, zal de commissie het verweer van de bank dat de klacht niet behandelbaar is beoordelen. De bank heeft in dat kader aangevoerd dat zij de klacht van de klager op 4 april 2019 definitief heeft afgewezen. Door de klacht pas op 28 april 2022 bij Kifid in te dienen, is niet voldaan aan hetgeen is bepaald bij vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement).

3.2 Naar het oordeel van de commissie is het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank gegrond. In vraag 7 van het reglement is opgenomen tot wanneer een klacht kan worden ingediend bij Kifid. Daaruit blijkt dat een klacht kan worden ingediend tot 1 jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener, in dit geval de bank, of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen als daarbij is verwezen naar de klachtenprocedure bij Kifid.

3.3 Uit het klachtdossier blijkt dat de klager zijn klacht voor het eerst kenbaar heeft gemaakt bij de bank op 27 oktober 2018. Vervolgens heeft de bank een definitief standpunt ingenomen op 4 april 2019 en daarbij verwezen naar Kifid. De termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid liep daarom tot uiterlijk 27 oktober 2019. De klager heeft zijn klacht echter pas ingediend op 28 april 2022. De termijn was op dat moment ruimschoots verstreken. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de klager zijn klacht te laat heeft ingediend en dat de klacht daarom niet door Kifid behandelbaar is op grond van het reglement.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

Hoofdstuk 1

Een klacht indienen als consument

(…)

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht bij Kifid indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.

2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid.

3. Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt.

4. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend.

5. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:

a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of

b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.