Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-379
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 november 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Klacht niet behandelbaar. De klacht is te laat ingediend.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Op 26 juli 2018 heeft een bemiddelingszitting plaatsgevonden, waarbij Consument en de Bank aanwezig waren. Partijen zijn niet gekomen tot een oplossing van de onderhavige klacht. Na de bemiddelingszitting hebben de Commissie en de behandelend secretaris die op de zitting aanwezig waren zich verschoond en is de procedure vervolgd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft, samen met de heer [naam 1] met de Bank via tussenpersoon [naam2] een effectenleaseovereenkomst genaamd Vliegwiel-extra afgesloten op 6 juli 2001 (hierna: 'de overeenkomst'). De Bank heeft aan Consument een leasebedrag van in hoofdsom € 27.321,60 verstrekt, waarvoor effecten zijn aangekocht door. De overeenkomst heeft een looptijd van 20 jaar.

2.2 Bij e-mail van 26 juni 2013 heeft Consument een klacht bij de Bank ingediend omtrent de overeenkomst, waar de Bank op 28 juni 2013 op heeft gereageerd.

2.3 In juli 2013 is, op verzoek van Consument en de heer [naam 1], deze laatste als contractant van de overeenkomst verwijderd.

2.4 Op 3 februari 2014 heeft de toenmalige gemachtigde van Consument de directeur van Kifid een e-mail gestuurd met daarin als bijlage onder andere het dossier van Consument. In de e-mail staat onder meer:

'Voortbordurend op onze eerdere correspondentie en na onze recente voorbeelduitspraken inzake klachten over Aegon c.s., is het nu tijd om met de stofkam door onze dossiers te gaan. Daarbij lopen we tegen een gezamenlijk logistiek probleem aan, reden om u voorshands in te lichten over wat komen gaat.'

Op 4 februari 2014 heeft de toenmalige gemachtigde deze e-mail ter informatie doorgestuurd aan Consument.

2.5 In december 2015 is de overeenkomst op verzoek van Consument beëindigd, waarna de waarde van de aandelen ad € 5.113,20 aan haar is uitgekeerd.

2.6 Bij e-mail van 18 juli 2017 heeft Consument wederom over de overeenkomst geklaagd bij de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van alle schade – waaronder wettelijke rente vanaf 1 augustus 2017 - die zij heeft geleden als gevolg van het afsluiten van de overeenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt op de schending van de bijzondere zorgplicht van de Bank. Consument voert hiertoe, kort samengevat, de volgende argumenten aan.

- De effectenleaseovereenkomst is tot stand gekomen met tussenkomst van een tussenpersoon van de Bank, die Consument beleggingsadvies heeft gegeven, zonder dat deze daarvoor de juiste vergunning had, terwijl de Bank hiervan op de hoogte was of kon zijn. Zie Hoge Raad 2 september 2016, ECLI:NL:HR:2016:2012 en ECLI:HR:2016:2015.
- De effectenleaseovereenkomst legde een onaanvaardbare zware financiële last op de Consument, waardoor voor vergoeding in aanmerking komt tweederde deel van de schade.

De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Alvorens 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. Consument zou de klacht te laat bij Kifid hebben ingediend.

4.2 Kifid heeft op 2 november 2017 de klacht van Consument 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. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de klacht.

4.3 In dit geval staat niet ter discussie dat Consument 26 juni 2013 een klacht heeft ingediend bij de Bank. De klacht die in het onderhavige geschil centraal staat, is naar het oordeel van de Commissie identiek aan de klacht die Consument op 26 juni 2013 bij de Bank heeft ingediend. Beide zien op de nadelige gevolgen die Consument heef ondervonden van het afsluiten van de overeenkomst. In beide gevallen vordert Consument dat de Bank de schade als gevolg van het afsluiten van de overeenkomst, vergoedt.

4.4 Wel verschillen partijen van mening of de reactie van de Bank d.d. 28 juni 2013, te gelden heeft als definitief standpunt als in artikel 5 van het Reglement zoals de Bank betoogt. Immers, als dat het geval zou zijn, zou Consument, op grond van artikel 5.4 van het Reglement, nu er geen verwijzing naar Kifid in de reactie van de Bank stond, binnen een redelijke termijn na 28 juni 2013 haar klacht aan Kifid hebben moeten voorleggen.

Uit vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie blijkt dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn als in artikel 5.4 van het Reglement een jaar is (Geschillencommissie 2019-175). Consument had haar klacht daarom uiterlijk op 29 juni 2014 bij Kifid moeten indienen. Dit is niet gebeurd. De klacht zou dan te laat zijn ingediend bij Kifid en niet behandelbaar zijn.

4.5 Consument stelt dat de reactie van de Bank d.d. 28 juni 2013 geen definitief standpunt behelst als in artikel 5 van het Reglement. Veronderstellenderwijs ervan uitgaande dat de Commissie die mening zou delen, maakt dat voor de behandelbaarheid van de klacht niet uit. De Commissie licht dit toe.

4.6 De klacht die bij de Bank op 26 juni 2013 is ingediend is identiek aan de onderhavige klacht (zie punt 4.3). Als de reactie van de Bank van 28 juni 2013 geen definitief standpunt zou zijn, had Consument op grond van artikel 5.4 van het Reglement de klacht binnen een redelijk termijn aan Kifid had moeten voorleggen nadat er niet binnen acht weken op zijn klacht zou zijn gereageerd. In dit geval had Consument dus binnen een jaar plus acht weken zijn klacht aan Kifid moeten voorleggen na ontvangst van de brief van de Bank van 28 juni 2013. Dit heeft Consument niet gedaan. Consument heeft zijn klacht pas aan Kifid voorgelegd op 2 november 2017. De klacht is daarom te laat ingediend bij Kifid.

4.7 Weliswaar heeft Consument stukken overgelegd waaruit blijkt dat zijn gemachtigde de directeur van Kifid op 3 februari 2014 heeft ge-e-maild, maar los van dat dit niet de juiste manier is van het indienen van een klacht - waar de gemachtigde van Consument bekend mee was vanwege de vele klachten die hij op dat moment al bij Kifid had ingediend - maakt de e-mail alleen melding van een voornemen om een klacht in te dienen. In de e-mail staat namelijk dat deze bedoeld is om Kifid in te lichten ‘over wat komen gaat’. Niet is gebleken dat Consument naar aanleiding van deze e-mail alsnog een klacht heeft ingediend of dat er sprake is geweest van een klachtprocedure. Deze e-mail kan dus niet opgevat worden als een klacht.

4.8 Het voorgaande betekent dat Consument zijn klacht te laat bij Kifid heeft ingediend.

5. Beslissing

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

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.