Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0549
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 januari 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Aegon Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 juni 2022
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Effectenlease. De klacht van de consumenten is te laat – want niet binnen een redelijke termijn na het definitieve standpunt van de bank – bij Kifid ingediend. De commissie kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de repliek van de consumenten.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2001 hebben de consumenten via een tussenpersoon twee effectenlease-overeenkomsten met de naam 'Vermogens Vliegwiel-extra' afgesloten bij de bank (hierna: de Vliegwielovereenkomsten). De ingangsdatum van beide Vliegwiel-overeenkomsten was 16 februari 2001 en de looptijd bedroeg 20 jaar. De leasesom bedroeg per overeenkomst € 27.084,-, welk bedrag de consumenten in 240 gelijke termijnen van € 112,85 dienden terug te betalen.

2.2 Op 15 april 2009 zijn beide Vliegwielovereenkomsten (tussentijds) beëindigd door de bank, omdat de consumenten al enige tijd niet meer aan hun betalingsverplichtingen jegens de bank voldeden. De verkoopopbrengst van de aandelen was lager dan het restant van de lening, waardoor er een restschuld is ontstaan (van € 13.216,22).

2.3 Op 20 januari 2011 heeft de advocaat van de consumenten de bank een brief gestuurd en daarin aangevoerd dat de bank de consumenten – gelet op hun inkomens- en vermogenspositie – had moeten ontraden om de overeenkomsten aan te gaan. Op 4 februari 2011 heeft de bank de consumenten gevraagd om aanvullende informatie over hun inkomens- en vermogenspositie. Op 25 maart 2011, na ontvangst van die aanvullende gegevens, heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de consumenten bij aanvang van de Vliegwielovereenkomsten over voldoende inkomen en vermogen beschikten. Wel heeft de bank uit coulance de consumenten een schikkingsvoorstel gedaan: kwijtschelding van de gehele restschuld tegen finale kwijting. In reactie daarop hebben de consumenten aangegeven dat niet is uitgekomen wat destijds door de tussenpersoon was beloofd en dat ze daarom in 2009 gestopt waren met betalen. Verder hebben de consumenten aangegeven dat zij recht hebben op hun geld. Op 26 april 2011 heeft de bank per brief aangegeven dat zij van mening was dat zij een redelijk voorstel had gedaan en dat zij geen reden zag voor een heroverweging.

2.4 Op 19 februari 2021 hebben de consumenten de bank een brief gestuurd en daarin aangegeven dat de Vliegwielovereenkomsten per 16 februari 2021 – na 20 jaar looptijd – beëindigd zijn. Zij hebben de bank daarom verzocht om tot uitbetaling over te gaan. De bank heeft hier niet op gereageerd, waarna de consumenten uiteindelijk een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten willen dat de bank de gemaakte afspraken nakomt. Bij het afsluiten van de Vliegwielovereenkomsten is hun beloofd dat ze er alleen maar winst aan zouden hebben. Zij ontvangen graag het geld waar zij recht op hebben.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank gesteld dat de klacht van de consumenten te laat bij Kifid is ingediend en daardoor niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

3.1 Voordat 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 de consumenten. De vraag is of de consumenten – zoals de bank betoogt – hun klacht te laat bij Kifid hebben ingediend.

3.2 De commissie stelt vast dat Kifid de klacht op 28 januari 2022 heeft ontvangen. Het reglement vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 is daarom van toepassing.

In artikel 5 van dit 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 Geschillen-commissie bij) Kifid terecht kon.

3.3 Kort gezegd komt artikel 5 van het reglement erop neer dat de commissie alleen klachten in behandeling kan nemen die *tijdig* bij Kifid zijn ingediend. Of een klacht tijdig is ingediend, hangt (onder meer) af van het moment waarop de bank een definitief standpunt over de klacht heeft ingenomen.

3.4 In haar verweerschrift heeft de bank aangevoerd dat zij op 26 april 2011 een definitief standpunt heeft ingenomen ten aanzien van de klacht van de consumenten. Naar het oordeel van de commissie kan de brief van 26 april 2011 inderdaad als definitief standpunt aangemerkt worden. In die brief is de bank namelijk (nogmaals) inhoudelijk ingegaan op de klacht van de consumenten; ook heeft de bank aangegeven dat zij geen reden ziet om haar schikkingsvoorstel te heroverwegen. In deze brief zijn de consumenten evenwel niet gewezen op de mogelijkheid om hun klacht aan Kifid voor te leggen. Artikel 5.4 van het reglement is daarom van toepassing. De consumenten dienden binnen een "redelijke termijn" hun klacht bij Kifid in te dienen. In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn één jaar is. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2019-175 en 2019-379. De commissie ziet geen aanleiding om in dit geval van het uitgangspunt van één jaar af te wijken.

3.5 Dit alles leidt tot de volgende conclusie: doordat de consumenten hun klacht niet binnen één jaar na 26 april 2011 hebben ingediend, is hun klacht niet tijdig bij Kifid ingediend. De commissie kan de klacht daarom niet in behandeling nemen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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