Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-248
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Bank N.V., gevestigd te Tilburg, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat Consument 8 jaar na afloop van de effectenleaseovereenkomst zijn klacht bij Kifid heeft ingediend. Consument heeft hiermee niet binnen een redelijke termijn zijn klacht bij Kifid voorgelegd. De klacht is hierdoor niet behandelbaar.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief en de aanvullende stukken van Consument;
- 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.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft op 18 maart 1998 bij de Bank een aanvraag voor de afname van een effectenleaseovereenkomst 'Het Levob Hefboomeffect' ingediend. Consument heeft een tweetal effectenleaseovereenkomsten gesloten (hierna ieder 'de overeenkomst' en beide 'de overeenkomsten') waar per 30 maart 1998 uitvoering aan is gegeven. De overeenkomsten kenden een looptijd van 10 jaar.

De maandelijkse inleg bedroeg per overeenkomst fl 142,50,-- (eerste termijn is geïncasseerd op 1 mei 1998 en bedroeg fl. 76,--) en het in participaties van een negental aan de Amsterdamse beurs genoteerde fondsen belegde bedrag bedroeg voor iedere overeenkomst fl. 15.000,03,--. De totale leasesom bedroeg derhalve fl. 30.000,06.

2.2. In maart 2008 zijn, na afloop van de looptijd van de overeenkomsten, de fondsparticipaties verkocht en is de opbrengst daarvan op de nog resterende leningen in mindering gebracht. Omdat de participaties minder waard waren dan de leasesom resteerde een restschuld van € 2.683,74.

2.3. Consument heeft een brief van de Bank met dagtekening 7 april 2008 ontvangen betreffende de restschuld. Hierop heeft Consument bij brief van 29 april 2008 bezwaar gemaakt bij de Bank. De Bank heeft het bezwaar van Consument bij brief van 9 mei 2008 afgewezen.

2.4. De Bank heeft Consument bij brief van 13 juni 27 juni en 15 juli 2008 tot betaling van de restschuld gesommeerd. Consument heeft bij brief van 17 juli 2008 de betaling daarvan geweigerd, waarop de Bank bij brief van 16 oktober 2008 heeft gereageerd door Consument een laatste waarschuwing en ingebrekestelling te versturen. Nadat betaling door Consument uitbleef, heeft de Bank de persoonsgegevens van Consument in het BKR-register geregistreerd.

2.5. In 2014 heeft Consument de Bank benaderd met een verzoek tot schadevergoeding, omdat ING Bank N.V. hem heeft geweigerd een creditcard te verschaffen met als reden de BKR-registratie door de Bank.

2.6. Op 2 augustus en 23 oktober 2014 heeft Consument een verzoek ingediend om de BKR-registratie te verwijderen. Bij brief van 8 november 2014 heeft de Bank te kennen gegeven dat de registratie in 2013 was afgemeld op grond van de afboeking van de restschuld na 5 jaar en dat zij de zogenoemde ‘A-notering’ zou verwijderen. De Bank heeft bij brief van 9 februari 2015 Consument ervan in kennis gesteld wat de beweegredenen waren om in 2008 over te gaan tot registratie van zijn persoonsgegevens in het BKR-register.

2.7. Consument heeft de Bank op 19 februari 2015 een brief gestuurd, waarop de Bank op 16 april 2015 heeft geantwoord en waarin het volgende, kort en zakelijk weergegeven, stond: (i) aan Consument zou geen vergoeding worden gegeven; (ii) de Bank ontkent zich schuldig gemaakt te hebben aan misleiding; (iii) een eventuele vordering is verjaard (5 jaar na 2008); (iv) Consument kan zich voor deze zaak wenden tot Kifid.

2.8. Bij brief van 21 september 2016 heeft Consument de Bank benaderd omdat de 'A-notering' in het BKR-register nog niet verwijderd zou zijn. De Bank heeft bij brief van 17 november 2016 aan de Consument te kennen gegeven dat dit berustte op een technisch mankement en het inmiddels had gecorrigeerd. Op 1 december 2016 heeft de Bank ter compensatie een attentie aangeboden, die door Consument is aanvaard.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert:

a. een bedrag van € 8.838,-- te vermeerderen met 6% rente per jaar te rekenen vanaf 2008 tot op heden; en
b. een bedrag van € 2.551,50,-- .

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. De Commissie begrijpt dat Consument klaagt over de gevolgen van de afgesloten overeenkomsten en de BKR-notering. De vordering is gestoeld op misleiding, schending van de zorgplicht, toerekenbare tekortkoming, intimidatie en eigenrichting. Het bedrag van € 8.838,-- is de schade die Consument hierdoor heeft opgelopen. Verder bestaat de schade uit: '(…) *in juni 2014 ontbloot van mijn geboekte vakantievoorzieningen op [naam land]. Schade: € 2.551,50,–.*' hetgeen, zo begrijpt de Commissie de klacht van Consument, het gevolg is van de BKR-notering.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1. Voordat de Commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, dient de Commissie zich te buigen over de behandelbaarheid van de klacht.

4.2. De Commissie merkt op dat Consument reeds in 2008 bij de Bank heeft geklaagd. De Bank heeft op dat moment laten weten niet tegemoet te komen aan de vordering van Consument, maar heeft nagelaten Consument te wijzen op de mogelijkheid van indiening van de klacht bij Kifid en de daarvoor geldende termijn van drie maanden. Volgens het toenmalige Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, had Consument de klacht destijds binnen een redelijke termijn moeten indienen, waarbij in het algemeen een jaar als maximum werd gesteld.

4.3. In dit geval heeft Consument pas in 2017 zijn klacht bij Kifid ingediend, nadat de Bank hem bij brief van 16 april 2015 heeft laten weten niet meer op zijn klacht te zullen ingaan. De Bank beroept zich bovendien op de verjaring van de vordering. Weliswaar heeft de Bank in haar brief geschreven dat Consument contact kon opnemen met Kifid indien hij het niet eens was met haar beslissing, maar daarmee heeft zij geenszins erkend dat zij instemt met behandeling van de klacht door Kifid. De Bank is namelijk verplicht een dergelijke verwijzing in haar brieven op te nemen. Of Kifid de klacht kan behandelen, wordt bepaald door het Reglement van Kifid. Op basis van zowel het oude als het nieuwe Reglement kan Kifid de klacht niet behandelen omdat deze te laat is ingediend. De Commissie hanteert namelijk als uitgangspunt dat een Consument in elk geval binnen bekwame tijd na ontvangst van de eindafrekening, zijnde het moment waarop hij zich bewust moet zijn geworden van de gevolgen van de overeenkomst (het 'gewaarwordingsmoment'), zijn klacht aan de betrokken financieel dienstverlener dient voor te leggen. Een termijn van negen jaar is in ieder geval niet aan te merken als binnen bekwame tijd.

4.4. Voor zover Consument klaagt over de in zijn ogen onjuiste BKR-notering en de gevolgen hiervan, merkt de Commissie op dat Consument geen stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat hij zijn klacht binnen een termijn van 3 maanden na afwijzing van de Bank op 16 april 2015, dan wel binnen 1 jaar na het indienen van zijn klacht bij de Bank, bij Kifid heeft ingediend. Consument heeft weliswaar melding gemaakt van een administratief nummer ([dossiernummer]), maar dat (gesloten)dossier behelst enkel, zo blijkt uit de administratie van Kifid, een beslissing dat zijn klacht over de BKR-notering niet behandelbaar is. Consument heeft geen stukken overgelegd dat hij hiertegen bezwaar heeft ingediend en dat dit bezwaar gegrond is verklaard. Daarom moet het ervoor worden gehouden dat Consument ook voor dit klachtonderdeel te laat is met het indienen van zijn klacht.

4.5. Ten overvloede merkt de Commissie op dat het standpunt van de Bank met betrekking van de verjaring – gelet op de geldende wetgeving (titel 11, meer specifiek de artikelen 308 t/m 3:311 van boek 3 van het Burgerlijk Wetboek) en jurisprudentie - juist is. Nu Consument al in 2008 over de schending van de zorgplicht door de Bank heeft geklaagd en bekend was met de schade, is in ieder geval in 2008 een verjaringstermijn gestart. Indien Consument deze termijn in de tussentijd niet heeft gestuit, is de vordering in 2013 in beginsel verjaard.

5. Beslissing

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

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.