Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0779
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Datum uitspraak	: 1 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

De consument heeft in 2018 een definitief standpunt van ING verkregen aangaande zijn klacht. Hij is daarbij verwezen naar Kifid en gewezen op de termijnen voor het indienen van zijn klacht. Door zich pas in 2021 tot Kifid te wenden, is de consument te laat. De klacht is niet-behandelbaar.

1. De 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 consument; 2) het verweerschrift van ING; 3) de reactie van de consument (de repliek).

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

De feiten

2.1 In 2017 is de echtscheiding uitgesproken tussen de consument en zijn ex-partner. De woning die hij samen met zijn ex-partner bezat, werd aan hem toebedeeld. Vervolgens heeft hij getracht de hypothecaire geldlening bij ING alleen voort te zetten en zijn ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid daarvoor te ontslaan.

2.2 Volgens ING was het inkomen van de consument niet toereikend om dat hoofdelijk ontslag te verlenen. De consument heeft vervolgens een andere geldverstrekker bereid gevonden de geldlening alsnog te verstrekken. ING heeft in dat verband in april 2018 laten weten dat in verband met het oversluiten een aflosvergoeding aan ING verschuldigd zou zijn van € 31.769,74.

2.3 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij ING, omdat hij zich niet kon vinden in de aflosvergoeding die in rekening werd gebracht. Op 18 december 2018 heeft ING haar definitieve standpunt ingenomen en de klacht afgewezen. In die brief van ING staat dat de klacht bij Kifid kan worden ingediend binnen een jaar nadat de klacht voor het eerst aan ING werd voorgelegd, of binnen een termijn van drie maanden na dagtekening van de brief, waarbij de langste van de beide termijnen geldt.

2.4 Op 22 januari 2021 heeft de consument een brief aan ING gestuurd met de volgende inhoud:

> "*Hiermee reageer ik op uw brief van 18 december 2018. Want ik ben het niet eens met uw (standaard) antwoord / afwijzing en voor meer informatie voeg ik nogmaals mijn brief van 15 oktober 2018 toe.*
> *Nadat nu na een lange (persoonlijk moeilijk) periode mijn scheidingszaak achter de rug is en alles min of meer tot het normale leven is terug gekeerd geeft mij dit de gelegenheid om te reageren.*
> *Als terug kijk , ervaar ik deze periode alsof het een van mijn zwaarste momenten van mijn leven is geweest en blijf ik een gevoel van onbehagen en onrechtvaardigheid overhouden m.b.t. de manier waarop ik door uw adviseur behandeld ben geweest en uw schriftelijke reactie.*
> *Uw adviseur […] heeft mij destijds in die 45 minuten de verkeerde informatie gegeven en dat is een feit.*
> *Achteraf blijken er wel mogelijkheden en oplossingen te zijn, echter deze waren hoogstwaarschijnlijk voor uw adviseur niet interessant genoeg om daar de tijd voor te willen nemen en of intern informatie over te raadplegen.*
> *Daarmee brengt uw adviseur en u mij in extra financiële moeilijkheden, bovenop de scheidingsafwikkeling waar u geen enkel begrip of meedenken in aantoont.*
> *Ik vraag u daarom beleefd om uw standpunt te herzien.*
> *Ik wacht uw reactie met een passend voorstel met belangstelling af.*"

2.5 De consument heeft op 12 februari 2021 een reactie van ING gekregen, waarin het volgende staat opgenomen:

> In uw brief van 22 januari 2021 verzoekt u ons om ons standpunt uit onze brief van 18 december 2018 te herzien. De ING blijft bij haar standpunt voor wat betreft uw klacht en uw klacht is bij de ING uitbehandeld.
>
> **Kifid**
> De ING is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifd). U zou uw klacht bij het Kifid neer kunnen leggen. Ik stuur u als bijlage een kopie van onze brief van 18 december 2018. In deze brief staat de contactgegevens van het Kifid vermeld.

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft gesteld dat hij vanwege een bijzonder turbulente scheiding en een drukke internationale baan, waarbij hij niet altijd in Nederland verkeert, tijd nodig heeft gehad om te realiseren wat hem overkwam. Hij blijft erbij dat hij onrechtvaardig is behandeld door ING en dat hij verkeerd is geadviseerd. Oversluiten bij Rabobank bleek wel tot de mogelijkheden behoren. Het ontslag bij ING had dus ook mogelijk moeten zijn, had ING zich daarin welwillend opgesteld. De consument vordert dat hem alsnog de in rekening gebrachte aflosvergoeding wordt terugbetaald en dat over dat bedrag wettelijke rente aan hem wordt vergoed.

Het verweer

2.7 ING heeft gesteld dat de klacht te laat is ingediend en door de commissie niet meer mag worden behandeld.

3. De beoordeling

3.1 Naar het oordeel van de commissie is de klacht te laat bij Kifid ingediend en kan deze derhalve niet door haar behandeld worden. Ten aanzien van de termijnen waarbinnen klachten kunnen worden voorgelegd ter beoordeling van de commissie bepaalt het Reglement in artikel 5, voor zover hier relevant, het volgende:

> *Artikel 5. Termijn van indiening*
> *5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.*
> *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.*

3.2 In deze kwestie is het definitieve standpunt door ING gegeven op 18 december 2018. ING heeft daarbij gewezen op de termijnen, zoals hierboven geciteerd. Door de klacht vervolgens pas in maart 2021 voor te leggen aan het Kifid is de consument ruim te laat.

3.3 Dat ING in haar in overweging 2.5 opgenomen brief van 12 februari 2021 verwijst naar Kifid, doet aan dat oordeel niet af. De commissie dient ambtshalve te beoordelen of zij de klacht kan behandelen. Daarvan is geen sprake wanneer die klacht wordt ingediend ruim twee jaar nadat het definitieve standpunt in de interne klachtprocedure werd gegeven.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.