Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1088-A (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Onafhankelijk Vermogensbeheer 's-Gravenhage B.V., gevestigd in Den Haag, verder te noemen OVG
Datum uitspraak	: 22 december 2021
Aard uitspraak	: beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	: klacht behandelbaar

Samenvatting

Volgens de financieel dienstverlener is de klacht te laat bij Kifid ingediend, want meer dan een jaar na een e-mail waarin de consument aankondigde dat haar gemachtigde een klacht bij de financieel dienstverlener zou indienen. De commissie beslist dat in dit geval de eenjaarstermijn van artikel 5.1 reglement niet is gaan lopen vanaf deze aankondiging, maar vanaf de dag waarop de gemachtigde een brief met toelichting van de klacht aan de financieel dienstverlener zond. De klacht kan daarom in behandeling worden genomen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht, de reactie van de consument van 17 augustus 2021, OVG's reactie van 1 september 2021 en de reactie van de consument van 17 september 2021.

1.2 De commissie is van oordeel dat een mondelinge behandeling niet nodig is voor deze beslissing over de behandelbaarheid. De beslissing wordt daarom op basis van de stukken genomen.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft vermogen door OVG laten beheren. Ook haar inmiddels overleden echtgenoot en de pensioenvennootschap van de consument en haar echtgenoot hebben vermogen door OVG laten beheren. De beleggingsportefeuilles werden op drie rekeningen geadministreerd.

2.2 Op 8 juni 2020 heeft de consument aan OVG gemaild:

"(…) Hierin laat ik u weten dat ik na uitvoerig beraad en consultatie heb besloten een klacht in te dienen tegen (…) OVG (…) over het gevoerde beleggingsbeleid ter zake het vermogensbeheer van een 3 tal effectenportefeuilles (…), door mij vertegenwoordigd en bij u geadministreerd onder rekeningnummers (…). De klacht betreft de risico's en kosten die met het (…) vermogensbeheer gepaard gingen. (…)
Ik heb hiertoe (…) [naam van gemachtigde] in de arm genomen.
[naam van gemachtigde] zal namens mij de klacht formuleren en alle correspondentie en communicatie hieromtrent voeren. Ik machtig hem om (…) alle beslissingen te nemen ter zake het doorzetten van de klacht na de interne klachtenprocedure (…) via (…) Kifid (…).
[naam van gemachtigde] zal u binnenkort het klachtschrift mailen. Alle contact wens ik te laten verlopen via [naam van gemachtigde]. (…)"

2.3 Op 11 juni 2020 heeft OVG aan de consument gemaild:

"(…) In de bijlage ontvangt u onze Klachtregeling. U gelieve die nauwkeurig door te nemen. Vooralsnog zal ik op basis van uw e-mail, geen formele klacht registreren. Als u m.n. de artikelen 5, 6 en 7 leest, zal u duidelijk zijn waarom. (…)"

Diezelfde dag heeft de gemachtigde van de consument aan OVG gemaild:

"(…) De strekking van de aan OVG gerichte mail (= kennisgeving) van [naam consument] op 8 juni jl. was dat er een klacht aan u verstrekt zal worden, namens haar, door [naam gemachtigde].
U geeft aan vooralsnog geen formele klacht te administreren. (…)
Sinds eind 2017 zijn er door ons 3 klachten geformuleerd namens OVG-cliënten. Deze zijn op dezelfde wijze aangekondigd, bij het ontbreken van een duidelijk vindbare interne klachtenprocedure op uw website. Net als in onderhavige klacht stuurde klager u een kennisgeving dat er een klacht aan zou komen gericht tegen OVG.
Het staat u vrij om de klacht, gemotiveerd, af te wijzen. Maar het lijkt daarbij juist om eerst de inhoudelijke klacht(formulering) af te wachten. Die kunt u binnenkort verwachten. Er kan bij niemand onduidelijkheid bestaan dat [naam consument] een klacht heeft die zij aan u, via [naam gemachtigde] wil adresseren.
(…)
Hoe het ook zij, de klacht zal u binnenkort worden toegezonden (…). Indien u kiest om deze (gemotiveerd) niet te accepteren, administreren of af te wijzen is dat aan u. Voor klager is een dergelijke 'afwijzing' dan reden om de interne klachtenprocedure als beëindigd te beschouwen en (…) klacht aan (…) Kifid voor te leggen. (…)"

2.4 Bij brief van 16 juni 2020 heeft de gemachtigde van de consument aan OVG geschreven:

"(…) [naam consument] heeft u op 8 juni 2020 per email geïnformeerd dat zij via [naam gemachtigde] een klacht zou indienen jegens het gevoerde vermogensbeheer ter zake de 3 rekeningen waarvoor zij met u een vermogensbeheerovereenkomst had (…).
(…)
In deze email formuleren wij de klacht van cliënt tegen (…) OVG (…).
[volgt toelichting op de klacht]
U stuurde op 11 juni 2020, na de aankondiging dat cliënte met een klacht zou komen, al een 'afwijzing'. Dat was ietwat voorbarig nu u eerst in deze mail inhoudelijk kennis kunt nemen van de klacht.
Cliënte eist dat u deze klacht als zodanig administreert (…). Indien u niet tot een adequate schadevergoeding komt, zal cliënte haar klachten voorleggen aan het Kifid. (…)"

2.5 OVG heeft gereageerd bij e-mail van 26 juni 2020; in deze e-mail verzocht zij de gemachtigde de klacht nader te onderbouwen. De gemachtigde heeft hierop gereageerd bij brief van 29 juni 2020.

2.6 In juli 2020 hebben partijen verder gecorrespondeerd over de klacht.

2.7 Op 10 juni 2021 heeft de gemachtigde van de consument de klacht bij Kifid ingediend.

2.8 Artikel 5, 6 en 7 van de Klachtregeling van OVG luiden als volgt:

"(…) Artikel 5
Een schriftelijke (ook mogelijk via e-mail) ingediende Klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:
1. de naam en het adres van de Klager;
2. i.g.v. een brief: de dagtekening;
3. een voldoende duidelijke omschrijving en onderbouwing van
a) de aard en omvang van de gestelde tekortkoming(en) en vermoedelijke schade,
b) het (complex van) feit(en) en of de gedraging(en) waartegen de Klacht is gericht, teneinde het ingediende stuk tenminste, als concrete en mogelijk rédelijke Klacht te kunnen benoemen.
De omschrijving als bedoeld in sub 3 van dit artikel, dient naar het oordeel van de Klachtverantwoordelijke inhoudelijk voldoende concreet en accuraat te zijn, om de Klacht naar behoren te kunnen behandelen. De Klachtverantwoordelijke informeert de Klager binnen vier weken na ontvangst van de Klacht indien dit zijns inziens niet het geval is. Klager kan alsdan de Klacht herformuleren.

Behandeling Klacht
Artikel 6
OVG (…) neemt een Klacht die niet in overeenstemming met de vereisten als genoemd in de artikelen 1,3 en 5 wordt ingediend, niet in behandeling. De Klager wordt hierover schriftelijk (…) geïnformeerd.
Artikel 7
OVG (…) is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen indien de Klacht betrekking heeft op een (complex van) feit(en) en of (een) gedraging(en), als die langer dan een jaar vóór indiening van de Klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Indien de Klacht op grond van dit artikel niet in behandeling wordt genomen, wordt de Klager hierover binnen vier weken na ontvangst van de Klacht geïnformeerd. (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.9 De consument vordert dat OVG wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, begroot op € 100.000,-. De vordering berust op de stelling dat OVG in een aantal opzichten in strijd met haar verplichtingen als vermogensbeheerder heeft gehandeld.

2.10 OVG heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Partijen zijn het oneens over de vraag of de klacht tijdig bij Kifid is ingediend. Volgens OVG is dit niet het geval, omdat de consument op 8 juni 2020 aan OVG heeft gemeld dat zij had besloten een klacht in te dienen en de klacht meer dan een jaar daarna, op 10 juni 2021, bij Kifid is ingediend. Daaruit volgt, aldus OVG, dat de termijn van artikel 5.1 van het reglement is overschreden. In artikel 5.1 reglement staat dat een klacht bij de geschillencommissie van Kifid moet worden ingediend 'binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd'.

3.2 Naar het oordeel van de commissie is de klacht tijdig bij Kifid ingediend. Dit hangt samen met de volgende omstandigheden:

(a) Uit de bewoording van de e-mail van de consument van 8 juni 2020 blijkt dat dit bericht alleen werd bedoeld als aankondiging van de klacht. Vermeld wordt immers dat de consument een gemachtigde heeft ingeschakeld die de klacht zal formuleren in een klachtschrift en bij OVG zal indienen. Ook uit de e-mail van 11 juni 2020 van haar gemachtigde blijkt dat de e-mail van 8 juni 2020 was bedoeld als aankondiging van een nog in te dienen klacht.

(b) In haar e-mail van 11 juni 2020 heeft OVG geschreven dat zij, naar aanleiding van de e-mail van 8 juni 2020, geen formele klacht zou registreren. Daarbij verwees OVG naar haar Klachtregeling.
(c) Uit artikel 5 van de Klachtregeling van OVG volgt dat een klacht onder meer een onderbouwing moet bevatten van aard en omvang van de gestelde tekortkoming en de vermoedelijke schade. In artikel 6 van deze Klachtregeling staat vervolgens dat OVG een klacht niet in behandeling neemt als deze niet aan de vereisten van (onder andere) artikel 5 voldoet.
(d) Uit het voorgaande volgt dat partijen destijds de e-mail van 8 juni 2020 alleen als een aankondiging van een klacht hebben opgevat. Om die reden kan eerst de brief van de gemachtigde van 16 juni 2020, waarin de klacht werd toegelicht, worden beschouwd als een daadwerkelijke klacht. Naar het oordeel van de commissie is de termijn van één jaar (geldend voor het indienen van een klacht bij Kifid, op grond van artikel 5.1 reglement) daarom gaan lopen op 16 juni 2020.
(e) De klacht is op 10 juni 2021 bij Kifid ingediend. Dat is binnen een jaar na 16 juni 2020, wat betekent dat de termijn van artikel 5.1 reglement niet is overschreden.

3.3 Gezien het voorgaande zal de commissie bepalen dat deze klacht binnen de daarvoor geldende termijn bij Kifid is ingediend en daarom in behandeling kan worden genomen. Voor de procedure betekent dit dat partijen gelegenheid zullen krijgen voor een inhoudelijk debat over de klacht.

4. De beslissing

De commissie bepaalt dat deze klacht binnen de daarvoor geldende termijn bij Kifid is ingediend en daarom in behandeling kan worden genomen.

Binnen twee weken na verzending van deze tussenuitspraak kunt u verzoeken vergissingen zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de tussenuitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie staat in artikel 40 reglement.