Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0434

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het Reglement van Kifid

Samenvatting

Behandelbaarheid. De commissie beoordeelt de behandelbaarheid van de klacht aan de hand van vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid. De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar omdat de consument de klacht te laat, dat wil zeggen niet binnen drie maanden na het definitieve standpunt van de bank, aan Kifid heeft voorgelegd. Ook de 1-jaarstermijn is in dit geval verstreken.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Sinds oktober 2000 heeft de consument een hypothecaire geldlening bij de WestlandUtrecht Hypotheekbank, een rechtsvoorganger van de bank. Aan de hypothecaire geldlening was een beleggingsrekening gekoppeld bij [naam bank]. Deze beleggings-rekening is op enig moment verpand aan de bank.

2.2 In de hypotheekofferte van 24 oktober 2000 en de hypotheekakte van 31 augustus 2001 staat dat de consument ten behoeve van het verkrijgen van de hypothecaire geldlening zekerheden in moest brengen. Hieronder begrepen was het voornoemde pandrecht dat is gevestigd op de beleggingsrekening. In de voornoemde hypotheekakte staat onder het kopje "*Instandhouding van het onderpand als zekerheid*" het volgende:

"De comparanten ter ene zijde verklaarden voor zover nodig aan de bank alle rechten, bevoegdheden en volmachten te verlenen als omschreven in het Reglement alsmede in deze akte."

2.3 Sinds 2016 is sprake van een meningsverschil tussen de consument en de bank een over de vraag of het pandrecht op de beleggingsrekening nog steeds van kracht is. De consument heeft hierover intern bij de bank voor het eerst zijn beklag gedaan in 2016. In de daaropvolgende jaren heeft de consument dezelfde klacht verschillende keren intern bij de bank ingediend. De bank heeft de klacht even zo vaak afgewezen en ook een definitief standpunt ingenomen. In haar brieven heeft de bank de consument heeft gewezen op Kifid.

De vordering en klacht

2.4 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 370,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 28 oktober 2024. Meer in het bijzonder vordert hij dat de bank verplicht wordt aan [naam bank] te melden dat er niet langer een pandrecht rust op zijn beleggingsrekening bij [naam bank]. Hij stelt zich ook tevreden als de bank [naam bank] toestemming geeft om € 18.500, - van zijn beleggingsrekening bij [naam bank] te gebruiken om af te lossen op zijn hypothecaire geldlening. Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan:

- Ten eerste rust op de beleggingsrekening sinds 2016 geen (geldig) pandrecht meer. Hij is destijds gevraagd om een nieuwe pandovereenkomst te tekenen, maar hij heeft dit geweigerd. Op 27 september 2016 heeft de bank hem laten weten dat de oude pandovereenkomst is komen te vervallen en gezien het feit dat hij geen nieuwe pandovereenkomst heeft getekend, is het pandrecht sindsdien niet langer geldig. Dat de bank een beroep doet op de hypotheekofferte uit 2000 om aan te tonen dat het pandrecht nog bestaat, is strijdig met de situatie zoals hiervoor beschreven.
- Ten tweede kan hij door het pandrecht (dat niet bestaat) niet aflossen op zijn hypothecaire geldlening met geld dat op de beleggingsrekening staat. [Naam bank] weigert het liquide deel van de beleggingsrekening vrij te geven, doordat de beleggingsrekening volgens haar nog verpand is aan de bank.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat beoordeelt de commissie?

3.1 De bank heeft als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandeld kan worden door Kifid op grond van vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024,[1] (hierna: het Reglement). De commissie zal daarom allereerst beoordelen of zij de klacht kan behandelen.

De klacht is niet-behandelbaar

3.2 Het Reglement bepaalt of Kifid een klacht in behandeling kan nemen. In vraag 7 van het Reglement staat binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener (in dit geval: de bank) kan worden ingediend.

3.3 Uit vraag 7 van het Reglement volgt dat de consument een klacht bij Kifid kon indienen tot drie maanden nadat de bank schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen (en daarbij verwezen heeft naar Kifid) of tot één jaar nadat hij de klacht voor het eerst had voorgelegd aan de bank. Daarbij geldt dat de in het concrete geval meest gunstige termijn van toepassing is op de situatie.

3.4 De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt nageleefd. In eerste instantie wordt daarbij beoordeeld of de klacht binnen de genoemde driemaandstermijn is ingediend. Als dat niet het geval is, kan een klacht toch in behandeling worden genomen indien deze bij Kifid is ingediend binnen een termijn van één jaar na de datum waarop voor het eerst bij de financiële dienstverlener (in dit geval: de bank) is geklaagd.

3.5 Voor de aanvang van de driemaandstermijn van vraag 7 onder 1a van het Reglement wordt uitgegaan van de dagtekening van het definitieve standpunt van de bank. De bank heeft aangevoerd op 27 september 2016 voor het eerst een definitief standpunt inzake de klacht van de consument te hebben ingenomen. Hoewel de commissie de bank volgt in haar zienswijze dat op die datum een definitief standpunt is ingenomen, is daarbij door de bank niet verwezen naar Kifid. Op 29 oktober 2021 heeft de bank in haar definitieve standpunt verwezen naar Kifid en als bijlage de klachtenprocedure toegevoegd. Dit betekent dat 29 oktober 2021 door de commissie wordt gehanteerd als aanvang van de driemaandstermijn.

3.6 De commissie concludeert dat de consument zijn klacht niet binnen drie maanden heeft ingediend bij Kifid nadat de bank een definitief standpunt heeft ingenomen en daarbij heeft doorverwezen naar Kifid.

[1] Dit reglement is te vinden op www.kifid.nl/reglementen; het betreffende artikel in de Bijlagen bij deze uitspraak.

De consument heeft zijn klacht bij Kifid op 8 december 2024 ingediend en daarmee zijn beide termijnen – zowel die van drie maanden alsook die van een jaar – overschreden.[2]

3.7 Voorts ziet de commissie geen reden om een uitzondering te maken op grond van vraag 7 onder 3a van het reglement. De consument heeft niet toegelicht waarom hij de klacht bij Kifid niet heeft ingediend na de afwijzing door de bank van 29 oktober 2021.

3.8 Gelet op het voorgaande is de klacht niet behandelbaar en kan de commissie niet over de klacht van de consument een (inhoudelijk) oordeel geven.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0130, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepaling uit het Reglement van Kifid

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2024

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen:

a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit geldt als de financiële dienstverlener u in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;

b. tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener;

c. binnen een redelijke termijn nadat u op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

De voor u meest gunstige termijn is van toepassing.

(....)