

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0679  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 26 juli 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

## **Samenvatting**

Overkreditering. Behandelbaarheid. Florius heeft in 2006 een hypothecaire geldlening aan de consument verstrekt. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat er sprake was van overkreditering. Florius heeft dat betwist en aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat de klacht niet binnen de in het reglement gestelde termijn is ingediend. De commissie volgt Florius en oordeelt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is.

## **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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Florius.
- 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 In februari 2006 heeft de consument samen met zijn toenmalige partner ter financiering van een woning een hypothecaire geldlening van € 850.000,- afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Florius. Vanwege de wens van de consument om de woning te verbouwen heeft hij in juni 2007 een aanvullende financiering van € 160.000,- bij Florius afgesloten.
- 2.2 Vanaf 2009 zijn betaalachterstanden ontstaan ten aanzien van de geldlening. De woning is eind 2018 verkocht en na de levering is een restschuld ontstaan. Florius heeft de vordering ter incassering uit handen gegeven aan een incassobureau.

- 2.3 Op 3 mei 2019 heeft de consument een klacht ingediend bij Florius over de verstrekte geldlening. De consument heeft aangegeven dat de geldlening op basis van zijn inkomen niet verstrekt had mogen worden en sprake is geweest van overkreditering. Florius heeft op 14 juni 2019 op deze klachtuiting gereageerd en de consument, indien hij het niet eens was met de reactie, verwezen naar de directie van Florius. De consument heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en Florius heeft op 11 juli 2019 uitgelegd dat zij blijft bij haar standpunt zoals verwoord in de brief van 14 juni 2019. Florius heeft de consument in haar reactie gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden bij Kifid in te dienen. Nadien heeft de consument met het incassobureau gecommuniceerd over de verstrekking van de geldlening en het terug betalen van de restschuld.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Florius toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. Volgens de consument was er sprake van overkreditering. Door de toerekenbare tekortkoming van Florius in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument (overkreditering) heeft de consument schade geleden van € 260.000,-. De consument vordert compensatie van deze schade door Florius.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat deze zaak over?*

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of sprake is geweest van overkreditering en of Florius dientengevolge de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden. Als meest verstrekkende verweer heeft Florius het standpunt ingenomen dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. Voordat de commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, zal de commissie eerst moeten beoordelen of dit formele verweer van Florius slaagt.

#### *Is de klacht van de consument behandelbaar?*

- 3.2 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn klacht te laat ingediend bij Kifid en kan de commissie die dus niet behandelen. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

- 3.3 De consument heeft zijn klacht op 23 maart 2021 ingediend bij Kifid. Dit brengt mee dat het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies in werking getreden op 1 april 2017 (hierna: ‘reglement’) van toepassing is. In artikel 5 van het reglement (opgenomen in de bijlage) staat binnen welke termijn de klacht moet zijn ingediend om voor behandeling in aanmerking te komen. Op grond van dit artikel gelden twee termijnen.
- 3.4 In artikel 5.1 staat dat de klacht moet zijn ingediend binnen een jaar nadat de consument deze voor het eerst aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Uit het dossier volgt dat de consument op 3 mei 2019 een klacht over de verstrekking van de geldlening en de hoogte van zijn inkomen bij Florius heeft ingediend. Daarmee staat vast dat de termijn van één jaar in artikel 5.1 van het reglement in ieder geval op dat moment was ingegaan en ruimschoots was verstreken toen de consument op 23 maart 2021 zijn klacht bij Kifid indiende. De klacht is daarmee niet tijdig ingediend in de zin van artikel 5.1 van het reglement.
- 3.5 Daarnaast geldt de termijn genoemd in artikel 5.2. In het onderhavige geval blijkt uit het dossier dat de directie van Florius bij brief van 11 juli 2019 op de klacht van de consument heeft gereageerd en bij haar afwijzende beslissing blijft. Met deze brief was de interne klachtprocedure doorlopen. In deze brief heeft Florius de consument gewezen op de mogelijkheid om binnen drie maanden de klacht aan Kifid voor te leggen. De consument heeft evenwel pas op 23 maart 2021 – dus meer dan drie maanden na het definitieve standpunt van Florius – zijn klacht bij Kifid ingediend. Dat het incassobureau in een brief op Kifid heeft gewezen, maakt het vorenstaande niet anders.
- 3.6 Daaruit volgt dat de consument zijn klacht te laat bij Kifid heeft ingediend. Dat betekent dat de klacht van de consument volgens het reglement niet door Kifid behandeld kan worden en de commissie niet toe mag en kan komen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.

#### **4. De beslissing**

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017**

### 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.

5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. 5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid 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 Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.

5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.

5.6 Als Consument de Klacht te laat heeft ingediend, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen: a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt en de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, mits het belang van de Financiële dienstverlener door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad; b) als uit de proceshouding van de Financiële dienstverlener blijkt dat deze de Klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien.