

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0640

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	18 augustus 2023
Klacht van	de heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid van de klacht. De adviseur heeft de consumenten in zijn definitieve standpunt van 1 februari 2022 niet gewezen op de mogelijkheid een procedure te beginnen bij Kifid. Uit de stukken blijkt echter dat de adviseur kort daarvoor, op 19 januari 2022, een dienstenwijzer heeft toegestuurd aan de consumenten, omdat zij informatie wensten te ontvangen over de interne klachtprocedure van de adviseur. In die dienstenwijzer wordt gewezen op het bestaan van Kifid. De commissie oordeelt dan ook dat de consumenten in ieder geval kort na ontvangst van de dienstenwijzer op 19 januari 2022 op de hoogte waren van het bestaan van Kifid. De consumenten hebben daardoor niet binnen een redelijke termijn hun klacht bij Kifid ingediend. De klacht is op grond van het reglement van de Geschillencommissie niet behandelbaar.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- 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 mei 2021 hebben de consumenten contact opgenomen met de adviseur, omdat zij hun hypothecaire geldlening wilden oversluiten.

- 2.2 Op 2 november 2021 hebben de consumenten en de adviseur een overeenkomst van opdracht gesloten voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening.
- 2.3 Op 9 november 2021 heeft de adviseur namens consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij Centraal Beheer. Op 10 november 2021 hebben consumenten een renteaanbod ontvangen van Centraal Beheer. Op 18 november 2021 hebben consumenten het renteaanbod ondertekend.
- 2.4 Op [datum] 2022 is consument I 57 jaar geworden.
- 2.5 Medio januari 2022 heeft Centraal Beheer pensioengegevens van de consumenten opgevraagd. Na ontvangst van de pensioengegevens heeft Centraal Beheer de hypotheekaanvraag van de consumenten afgewezen.
- 2.6 Op 19 januari 2022 heeft de adviseur op verzoek van de consumenten zijn dienstenwijzer toegestuurd. In de dienstenwijzer staat onder meer het volgende:

“(…) Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- Kifid
- KvK

(…)

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(Kifid)*

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.015907.

(…)

Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Wij informeren u uiterlijk binnen 14 dagen over de termijn van afhandeling van uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waar- mee u kunt instemmen.

*Daarna eventueel naar een Klachteninstituut
Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening (Kifid) U kunt zich hiervoor wenden tot:*

*Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 076-3338999
E-mail: consumenten@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl (...)*

- 2.7 Op 21 januari 2022 heeft de adviseur het volgende e-mailbericht aan de consumenten gestuurd:

“(...)We vinden het zeer spijtig om te horen dat u ontevreden bent.

Ik heb uw verzoek van vanochtend intern besproken en zijn tot de conclusie gekomen dat u het beste eerst uw ongenoegen kunt uiten via onze klachtenprocedure. Er zal dan door onze klachten afdeling grondig onderzoek worden gedaan en u zult op de hoogte worden gehouden van de bevindingen en conclusies.

U kunt uw klacht kenbaar maken via klachten@nbg.nl of schriftelijk naar Frankrijkstraat 128, 5622 AH Eindhoven (...)

- 2.8 Op 24 januari 2022 hebben de consumenten per e-mail een klacht ingediend bij de adviseur.
- 2.9 Op 1 februari 2022 heeft de adviseur de klacht afgewezen.
- 2.10 Op 6 juni 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.11 De consumenten stellen dat de hypothecaire geldlening bij Centraal Beheer niet is rondgekomen doordat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening.
- 2.12 Ter onderbouwing voeren de consumenten het volgende aan. De consumenten hebben zich in mei 2021 tot de adviseur gewend om hun hypothecaire geldlening over te sluiten. Zij hebben in de gesprekken met de adviseur duidelijk aangegeven dat consument I op [datum] 2022 57 jaar zou worden. Vanaf de leeftijd van 57 jaar gelden bij veel geldverstrekkers beperkingen. Centraal Beheer zou niet naar pensioengegevens hebben gevraagd indien de financiering rond zou zijn geweest voordat consument I 57 jaar werd. De adviseur had moeten bewaken dat de hypothecaire geldlening rond was voordat consument I 57 jaar werd.
- 2.13 De consumenten vorderen een schadevergoeding van €110.000,-. Dit bedrag is als volgt opgebouwd.

Bij Centraal Beheer zouden de hypotheeklasten lager zijn dan bij de huidige hypothecaire geldlening. Consumenten vorderen het verschil, te weten een bedrag van € 10.000,-, als schadevergoeding. Daarnaast zouden de consumenten bij Centraal Beheer een vrije bestedingsruimte hebben van een bedrag van € 100.000,-.

Het verweer

2.14 De adviseur heeft het verweer gevoerd dat de klacht niet behandelbaar is omdat de consumenten deze te laat hebben ingediend bij Kifid. Voor zover relevant voor de beoordeling zal de commissie ingaan op hetgeen door de adviseur ter onderbouwing van dit standpunt is aangevoerd.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is omdat deze te laat is ingediend bij Kifid. Zij legt hierna uit waarom zij dat vindt.

Termijn indienen klacht (vraag 7 van het reglement)

3.2 Vraag 7 van het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, geldend vanaf 1 april 2022 en hier van toepassing (hierna: het reglement), ziet op de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend bij Kifid:

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

1. U kunt een klacht indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.
2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener verwijst in zijn definitieve standpunt naar Kifid.
3. Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt(...).”

Lid 3 van vraag 7 is beslissend

3.3 Vaststaat dat de consumenten hun klacht niet hebben ingediend binnen de termijnen die genoemd worden in de leden 1 en 2 van vraag 7.

3.4 In het e-mailbericht van 1 februari 2022 van de adviseur, waarmee hij een definitief standpunt heeft ingenomen, is niet verwezen naar Kifid. Dit betekent dat lid 3 van vraag 7 van toepassing is. De commissie moet daarom – eerst – beoordelen of en zo ja, vanaf wanneer de consumenten op de hoogte waren van het bestaan van Kifid.

De standpunten van partijen

- 3.5 De adviseur voert aan dat hij op 19 januari 2022 op verzoek van de consumenten de dienstenwijzer heeft toegestuurd. Vervolgens heeft de adviseur op 24 januari 2022 een klacht ontvangen van de consumenten. De adviseur meent dat de consumenten op 19 januari 2022 op de hoogte zijn geraakt van het bestaan van Kifid door het toesturen van de dienstenwijzer. In de dienstenwijzer wordt immers precies aangegeven wat consumenten kunnen doen wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door de adviseur. Het bestaan van Kifid wordt in de dienstenwijzer meerdere malen aangehaald. De adviseur merkt verder nog op dat de werking van vraag 7 van het reglement uiterst minimaal wordt als een consument zonder enige onderbouwing tot in lengte van jaren zou kunnen klagen over een financieel dienstverlener.
- 3.6 De consumenten voeren aan dat zij de dienstenwijzer bij de adviseur hebben opgevraagd voor het insturen van een klacht naar de adviseur. Zij waren op zoek naar de interne klachtenprocedure bij de adviseur en gingen dan ook niet alles in de dienstenwijzer in detail lezen. De consumenten voeren aan dat zij pas ongeveer een maand voor het indienen van de klacht bij Kifid op de hoogte zijn geraakt van het bestaan van Kifid. Tijdens een familiebijeenkomst werd besproken dat financiële bemiddelingsbureaus niet zomaar weggomen met serieuze fouten en dat Tros Radar daar aandacht aan geeft. Naar aanleiding van dit gesprek hebben de consumenten een klacht ingediend bij Kifid.

De consumenten zijn rond 19 januari 2022 op de hoogte geraakt van het bestaan van Kifid

- 3.7 De commissie volgt de adviseur in zijn verweer dat de consumenten kort na het toesturen van de dienstenwijzer op 19 januari 2022 op de hoogte zijn geraakt van het bestaan van Kifid. De consumenten hebben aangegeven dat zij de dienstenwijzer hadden opgevraagd voor het insturen van een klacht bij de adviseur. Zij waren op zoek naar de interne klachtprocedure van de adviseur. De commissie leidt hieruit af dat de consumenten de tekst in de dienstenwijzer over de interne klachtprocedure van de adviseur (zie 2.6 onder het kopje “Eerst de klacht kenbaar maken aan ons”) hebben gelezen. De commissie oordeelt dat de consumenten hierbij de tekst over Kifid die daarop volgt (zie 2.6 onder het kopje “Daarna eventueel naar een Klachteninstituut”) ook moeten hebben gelezen, waardoor zij kort na ontvangst van de dienstenwijzer op 19 januari 2022 op de hoogte zijn geraakt van het bestaan van Kifid.

De klacht is te laat ingediend

- 3.8 De commissie moet vervolgens beoordelen of de consumenten de klacht hebben ingediend binnen een redelijke termijn nadat zij kort na 19 januari 2022 bekend waren met Kifid. De door de consumenten ingediende klacht is op 6 juni 2023 door Kifid ontvangen. Dat is ruim één jaar en vijf maanden nadat de consumenten op de hoogte waren van het bestaan van Kifid.

De redelijke termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend nadat de consumenten op de hoogte waren van het bestaan van Kifid is in beginsel één jaar.¹ Deze termijn is ruimschoots overschreden.

Slotsom

3.9 De klacht is op grond van vraag 7 van het reglement te laat ingediend en daarom niet behandelbaar. De commissie zal de klacht daarom niet inhoudelijk behandelen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

¹ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0435, 2023-0266, 2022-0549, 2020-813, 2020-425, 2019-379 en 2019-175.