



De Geschillencommissie
van het Klachteninstituut
Financiële Dienstverlening
zaaknummer: 25.03839
indieningsdatum: 6 november 2025
niet-bindend

CONCLUSIE VAN DUPLIEK

inzake:

de naamloze vennootschap
KNAB N.V.
gevestigd te Amsterdam
verweerster
gemachtigde: Mr J.M.K.P. Cornegoor

op de klacht van:

de gezamenlijke erfgenamen van
wijlen de heer H. SMIT
laatstelijk wonende te [REDACTED]
klagers
gemachtigde: de heer J. Terpstra

-
1. Knab heeft kennis genomen van de repliek namens de Erfgenamen van 9 oktober 2025. Onderstaand wordt toegelicht waarom de daarin aangedragen stellingen en argumenten verworpen zouden moeten worden. Termen die in het verweerschrift van Knab van 22 september 2025 zijn gedefinieerd worden in deze conclusie van dupliek in dezelfde betekenis gebruikt.
 - A. De klacht is niet behandelbaar; termijnoverschrijding**
 2. In haar verweerschrift heeft Knab erop gewezen dat de in Artikel 7 lid 1 onder (b) van het huidige reglement bedoelde termijn ruimschoots is overschreden omdat Smit al bij brief van 16 december 2015 een klacht aan (een rechtsvoorgangster van) Knab heeft voorgelegd. Dat laatste hebben de Erfgenamen bij repliek niet betwist en evenmin hebben zij betwist dat die klacht inhoudelijk identiek is aan de klacht die zij thans aan het klachteninstituut voorleggen. Zij stellen zich op het standpunt dat niet de in Artikel 7 lid 1 onder (b) bedoelde termijn van toepassing is, maar de termijn bedoeld in Artikel 7 lid 1 onder (a). Dat standpunt is in strijd met de tekst van genoemde bepaling:



“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.” (onderstreping toegevoegd)

Uit de onderstreepte woorden blijkt dat de termijn onder (a) uitsluitend toepassing vindt in het geval de financiële dienstverlener op deze termijn heeft gewezen. Is dat – zoals in deze zaak – niet het geval, dan kunnen alleen de onder (b) en (c) bedoelde termijnen toepassing vinden, waarbij de voor de consument meest gunstige geldt. De Erfgenamen lijken te betogen dat de bepaling aan het slot dat de voor de consument meest gunstige termijn van toepassing is meebrengt dat zo lang er geen standpunt is ingenomen dat expliciet een definitief karakter draagt, de klachtmogelijkheid niet vervalt. Dat is evenwel in strijd met de onderstreepte zin. Als de instelling een definitief standpunt inneemt en daarbij de aandacht vestigt op de termijn van drie maanden, dan is die termijn van toepassing. Zo niet, dan is hetzij de onder (b) bedoelde termijn of de onder (c) bedoelde termijn van toepassing. In de lezing die de Erfgenamen aan Artikel 7 lid 1 geven worden de onderstreepte woorden uit de bepaling weggedacht: in die lezing heeft de bepaling immers de betekenis die zij zonder die woorden zou hebben.

3. Knab heeft er in haar verweerschrift voorts op gewezen dat onder de voorgaande versies van het reglement de mogelijkheid om een klacht aan de geschillencommissie voor te leggen reeds was vervallen. Knab constateert dat de Erfgenamen dat niet bestrijden en evenmin betwisten dat toepassing van fundamentele rechtsbeginselen moet meebrengen dat een eenmaal vervallen klachtmogelijkheid niet door een wijziging van de regelgeving kan herleven.

B. De klacht dient afgewezen te worden: verjaring

4. Knab heeft in haar verweerschrift toegelicht dat de verjaringstermijn met betrekking tot de vordering die de Erfgenamen pretenderen telkens is aangevangen met het verrichten van de individuele maandbetalingen door Smit. Op die momenten realiseerde zich immers de schade die gevolg was van het sluiten van de Overeenkomst, terwijl Smit ten tijde van die betalingen ook bekend was met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon. De Erfgenamen hebben daar bij dupliek niets anders tegenover gesteld dan de blote stelling dat de verjaringstermijn naar “vaste jurisprudentie” pas zou aanvangen met de beëindiging van de desbetreffende overeenkomst van effectenlease. Zij doen geen poging om die “vaste jurisprudentie” te identificeren en doen ook geen poging om te bestrijden dat de jurisprudentie van de Hoge Raad omtrent de aanvang van verjaringstermijnen (zoals genoemd in het verweerschrift) meebrengt dat in een geval als het onderhavige de verjaringstermijn met het verrichten van de maandbetalingen een aanvang neemt. Wellicht zou omtrent het aanvangstijdstip van de verjaringstermijn anders geoordeeld kunnen worden in het geval de klacht luidt dat de aanbieder heeft verzuimd om te waarschuwen voor het zogeheten restschuld risico. Of dat zo is kan in het midden blijven, want zo luidt de klacht van de Erfgenamen niet. Grondslag van hun klacht is uitsluitend dat Aegon het sluiten van