

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-228
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. M.C.M. van Dijk, leden en
mr. D.M.A. Gerdes secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 augustus 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius en
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 5 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Achterstand op maandtermijnen van een hypothecaire lening. Niet gebleken dat deurwaarderskosten in rekening mochten worden gebracht. Geen vordering op de grond dat consument meer heeft betaald dan destijds opeisbaar was. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen; de kosten van de gemachtigde worden vergoed volgens de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de brief van de gemachtigde van Consument van 21 augustus 2015,
- de brief van de gemachtigde van Consument van 1 september 2015,
- de brief van de bank van 4 januari 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 29 februari 2016
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 14 maart 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 10 juni 2016, waarin wordt bevestigd dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt,
- de e-mail van de bank van 24 augustus 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 7 september 2016,
- de e-mail van de bank van 28 november 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 30 november 2016,
- de e-mail van de bank van 5 december 2016,
- de e-mail van de bank van 28 februari 2017,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 9 maart 2017 en
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 15 maart 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de bank in 2005 een hypothecaire lening afgesloten.
- 2.2 Omdat een achterstand was ontstaan in de betaling van de maandtermijnen, heeft de bank eind 2013 het incasso van de maandtermijnen uit handen gegeven aan een deurwaarder. Hierbij is het incasso van de gehele vordering van de bank op Consument – zowel de reeds ontstane achterstand als de maandtermijnen in de daarop volgende maanden – uit handen gegeven aan de deurwaarder.
- 2.3 Consument heeft het achterstallige bedrag vervolgens met een reeks van betalingen voldaan. De deurwaarder heeft zijn incassodossier vervolgens gesloten.
- 2.4 Op 11 februari 2015 heeft de deurwaarder gemaild aan de gemachtigde van Consument:

“(…) Als bijlage treft u een specificatie van de vordering aan alsmede van de hoofdsom. Het dossier is reeds afgewikkeld met cliënte, derhalve verzoeken u in het vervolg uw correspondentie rechtstreeks te richten aan cliënte.

(…)

Bijlage bij deze e-mail was een specificatie waarin het volgende werd vermeld:

SPECIFICATIE

archiefdossier [dossiernummer]

lopende HH termijnen t/m d.d. 31/12/2013	€	7.734,52
invorderingskosten	"	921,69
rente t/m 1/1/2014	"	40,83
betekening en bevel	"	91,30
betekening en bevel	"	93,27
kosten afgifte grosse	"	90,75
executiekosten	"	477,34
	€	9.449,70
betaald bij client	"	3.270,00 -/-
betaald bij [naam deurwaarder]	"	8.118,87 -/-
totaal	€	-1.939,17

specificatie hoofdsom	
achterstand 17-9-2013	€ 3.211,60
ophoging termijn 1/10/13	€ 1.130,73
ophoging termijn 1/11/13	€ 1.130,73
ophoging termijn 1/12/13	€ 1.130,73
ophoging termijn 1/1/14	€ 1.130,73
hoofdsom per 2/1/14	€ 7.734,52

2.5 In zijn brief van 6 mei 2015 heeft de gemachtigde van Consument aan de bank geschreven:

“(…) Tot mij heeft zich gewend [naam Consument] (…). Cliënt heeft een hypothecaire geldlening bij u (…). In het laatste kwartaal van 2013 is er kortstondig een betalingsachterstand geweest in de maandtermijnen. Dit is nu allemaal opgelost.

Tijdens het incassotraject (in handen van deurwaarder [naam]) is een bedrag van € 8.118,87 aan de deurwaarder voldaan. Dit is een hoog bedrag gelet op de achterstand van slechts 2 maandtermijnen van € 1.135,00. Cliënt heeft mij gevraagd uit te zoeken hoe het kan dat hij zoveel heeft moeten betalen.

Daartoe heb ik overleg gehad met de deurwaarder. Deze heeft mij een overzicht doen toekomen waarin de betalingen van cliënt zijn gespecificeerd. Bijgaand zend ik u afschrift van de specificatie van de deurwaarder. De deurwaarder geeft bovendien aan dat het dossier is gesloten en dat met u contact opgenomen dient te worden over deze kwestie.

Uit het overzicht blijkt dat cliënt een bedrag van € 1.939,17 teveel heeft betaald. Ook een bedrag van € 460,00 dat cliënt op 23 januari 2014 aan u heeft voldaan is niet in de betalingen opgenomen.

Er was sprake van een achterstand van € 2.270,00. De deurwaarder heeft echter 4 maandtermijnen extra geïncasseerd. Hierdoor wordt de hoofdsom veel hoger en dus ook de incassoprovisie. Cliënt heeft buiten proportioneel veel aan kosten betaald; € 1.674,35.

De teveel betaalde bedragen dienen sowieso al gerestitueerd te worden. Daarenboven verneem ik graag van u op welke wijze u voornemens bent cliënt te compenseren voor de exorbitante deurwaarderskosten. (…)

2.6 Bij brief van 5 juni 2015 heeft de bank geschreven aan de gemachtigde van Consument:

“(…) In 2013 heeft [naam Consument] (hierna klant) een achterstand gehad op de betaling van zijn hypotheek. De vordering op de klant is door Florius uit handen gegeven aan [naam deurwaarder]. U geeft aan dat er te hoge incassokosten in rekening zijn gebracht en dat de klant teveel betaald zou hebben. Van [naam deurwaarder] heeft u een betalingsoverzicht gehad. (…)

In de bijlage heb ik voor u een betalingsoverzicht van de hypotheek van de klant opgenomen. Uit de betalingen in het overzicht blijkt dat er geen overschot is in de betalingen. Aanvankelijk lijkt er elke maand een overschot te ontstaan. Dit komt doordat de klant elke maand handmatig de betaling overmaakt, terwijl wij al een incasso hebben geboekt. Vervolgens mislukt de incasso en komt het saldo van de betalingen weer op EUR 0,00 te staan. Dit herhaalt zich elke maand.

Incassokosten

De achterstand van de klant is in 2013 uit handen gegeven aan [naam deurwaarder]. Hierbij is de gehele vordering uit handen gegeven, dus ook de betalingsverplichting voor de maanden die volgden. Nadat de achterstand op de betaling van de hypotheek was ingelopen heeft [naam deurwaarder] de vordering weer overgedragen aan Florius. (…)

Gezien het bovenstaande zijn wij van mening dat er geen sprake is van teveel betaalde bedragen. Dit storten wij dan ook niet terug naar de klant. De incassokosten zijn volgens Florius terecht. De klant had een achterstand op de betaling van zijn hypotheek, waarna wij de vordering uit handen hebben gegeven aan [naam deurwaarder]. Volgens Art. 9.1c van de algemene bepalingen van de hypotheek (…) zijn alle kosten in dit geval voor rekening van de klant. Wij wijzen de claim dan ook af. (…)

2.7 Nadat de bank deze klacht had afgewezen, heeft de gemachtigde van Consument bij brief van 9 juli 2015 aan de bank geschreven:

“(…) Cliënt gaat niet akkoord met het door u ingenomen standpunt. Cliënt had een minimale achterstand (2 maandtermijnen). Als er contact was opgenomen met cliënt had er een regeling afgesproken kunnen worden en waren er veel kosten bespaard. U heeft er echter voor gekozen de vordering terstond uit handen te geven aan een incassobureau / deurwaarder. Door uw handelwijze zijn er exorbitante kosten ontstaan. (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van (a) de door hem voldane deurwaarderskosten van € 1.674,35, (b) het bedrag van € 1.939,17 dat volgens hem te veel aan de bank is betaald en (c) kosten van rechtsbijstand, door Consument begroot op € 2.117,50. Aan deze vordering legt hij ten grondslag:
- (a) dat hij de genoemde deurwaarderskosten niet verschuldigd is omdat dat de bank zonder toereikende aanleiding het incasso uit handen heeft gegeven aan de deurwaarder;
 - (b) dat de deurwaarderskosten buitengewoon hoog zijn;
 - (c) dat volgens de specificatie van de deurwaarder een bedrag van € 1.939,17 te veel is betaald.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De deurwaarderskosten ad € 1.674,35

- 4.1 Consument stelt dat zonder noodzaak hoge deurwaarderskosten zijn gemaakt. Volgens Consument was het maken van deze kosten niet noodzakelijk omdat het slechts een achterstand van enkele termijnen betrof en de bank eerst met hem in overleg had behoren te treden. De bank brengt hiertegen in dat de betalingsachterstand in de loop van een lange periode is ontstaan en, toen de vordering aan de deurwaarder werd overgedragen, was opgelopen tot een bedrag van (afgerond) € 3.573. Ook stelt de bank dat conform de staffel Buitengerechtelijke Incassokosten maximaal € 475 aan Consument had mogen worden doorberekend en dat zij daarom bereid is het verschil, door de bank aangevuld tot € 1.250, aan Consument te betalen.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie is niet komen vast te staan dat deurwaarderskosten verschuldigd zijn geworden. Uit de stukken blijkt immers niet dat Consument een veertiendagenbrief als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW – een aanmaning tot betaling binnen veertien dagen onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder het verschuldigd worden van deurwaarderderskosten – heeft ontvangen. Dit betekent echter niet dat het door Consument gevorderde bedrag van € 1.674,35 geheel kan worden toegewezen.

Uit de brief van de deurwaarder van 23 januari 2014 (bijlage bij de e-mail van 28 februari 2017) blijkt weliswaar dat de verhaalde deurwaarderskosten € 1.674,35 bedragen, maar onder het kopje 'berekend' wordt een bedrag van € 1.223,07 vermeld en wordt het verschil tussen de verhaalde en de berekende deurwaarderskosten ($€ 1.674,35 - € 1.223,07 =$) € 451,28 opgeteld bij het bedrag dat aan de bank wordt overgemaakt. De Commissie leidt hieruit af dat per saldo een bedrag van € 1.223,07 aan Consument in rekening is gebracht. Gelet daarop en op het feit dat de bank zich bereid heeft verklaard vrijwel hetzelfde bedrag (namelijk € 1.250) te vergoeden, zal de Commissie ten aanzien van dit klachtonderdeel een bedrag van € 1.250 toewijzen.

Het bedrag € 1.939,17 vermeld in de specificatie

- 4.3 Consument stelt dat hij te veel aan de deurwaarder heeft betaald. Ter onderbouwing verwijst hij naar de specificatie van de deurwaarder, waarin staat dat het door hem verschuldigde bedrag na aftrek van de door hem betaalde bedragen uitkomt op een bedrag van minus € 1.939,17. De bank betwist dat Consument € 1.939,17 te veel heeft betaald. De bank heeft haar betwisting onderbouwd door het overleggen van een overzicht van ontvangen betalingen en door, op verzoek van de Commissie, bij e-mail van 28 februari 2017 aanvullende informatie te verstrekken.
- 4.4 Dit deel van de vordering kan niet slagen. Het volgende is daartoe redengevend.
- 4.5 In de eerste plaats blijkt uit de stukken dat de deurwaarder de van Consument ontvangen bedragen, na aftrek van zijn kosten, aan de bank heeft overgemaakt. In de specificatie staat immers dat Consument in totaal € 8.118,87 aan de deurwaarder heeft betaald. Uit de aanvullende informatie overgelegd op 28 februari 2017 blijkt dat de deurwaarder tussentijds € 5.500,04 aan de bank heeft overgemaakt, welk bedrag in het betalingsoverzicht verwerkt is. Daaruit volgt dat, na aftrek van de tussentijds aan de bank overgemaakte bedragen, bij de deurwaarder een bedrag van ($€ 8.118,87 - € 5.500,04 =$) € 2.618,83 resteerde. Op dit bedrag van € 2.618,83 is, afgaande op de brief van de deurwaarder van 23 januari 2014 (bijlage bij de e-mail van 28 februari 2017), een bedrag van € 1.223,07 aan deurwaarderskosten in mindering gebracht, waarna een bedrag overblijft van ($€ 2.618,83 - € 1.223,07 =$) € 1.395,76. Dit laatste bedrag is gelijk aan het bedrag dat de deurwaarder, afgaande op het betalingsoverzicht bij de e-mail van 28 februari 2017, op 27 januari 2014 aan de bank heeft overgemaakt.
- 4.6 Uit de stukken blijkt evenmin dat de bank heeft nagelaten de van Consument of de deurwaarder ontvangen bedragen op de rekening van Consument te crediteren. Het door Consument genoemde bedrag van € 1.939,17 laat zich verklaren aan de hand van de specificatie van de deurwaarder (zie 2.4 hiervoor) als het verschil tussen enerzijds de per 31 december 2013 verschuldigde hypotheektermijnen vermeerderd met rente en deurwaarderskosten en anderzijds de door Consument betaalde bedragen. Uit de specificatie volgt inderdaad dat Consument, uitgaande van wat hij verschuldigd was toen het incasso aan de deurwaarder werd overgedragen, meer heeft betaald dan destijds verschuldigd was, met als gevolg dat een 'voorstand' van € 1.939,17 is ontstaan.

Dat brengt echter niet mee dat de bank dit gehele bedrag van € 1.939,17 aan Consument zou moeten terugbetalen, omdat de deurwaarder in zijn specificatie niet alle na december 2013 op de bankrekening van Consument gecrediteerde en gedebiteerde bedragen heeft opgenomen. Verder geven de stukken geen aanwijzingen dat de bank heeft nagelaten van Consument of van de deurwaarder ontvangen bedragen te crediteren. Uit het door de bank overgelegde betalingsoverzicht (bijlage bij de e-mail van 24 augustus 2016) leidt de Commissie af dat de betalingsachterstand eind december 2013 nog € 1.985,06 bedroeg, maar dat er eind januari 2014 – dus enkele dagen nadat de deurwaarder het hiervoor genoemde bedrag van € 1.395,76 aan de bank had overgemaakt – geen achterstand meer was, maar in plaats daarvan een ‘voorstand’ van € 2.623,39, derhalve een nog groter bedrag dan de € 1.939,17 vermeld in de specificatie van de deurwaarder. Afgaande op dit betalingsoverzicht is op 31 januari 2014 een gestorneerde automatische incasso ad € 1.143,64 van het tegoed afgetrokken en vervolgens is op 18 februari 2014 de resterende voorstand van € 1.479,75 aan Consument uitbetaald. Consument heeft de betaling van laatstgenoemd bedrag erkend. De conclusie uit het voorgaande moet dan ook zijn dat alle door de deurwaarder geïncasseerde bedragen correct in het betalingsoverzicht verwerkt zijn en dat de eind januari 2014 bestaande voorstand aan Consument is uitgekeerd.

Kosten van rechtsbijstand

- 4.7 Consument stelt dat kosten van rechtsbijstand zijn gemaakt voor een bedrag van € 2.117,50 en dat integrale vergoeding daarvan op zijn plaats is. Op verzoek van de Commissie heeft Consument dit bedrag toegelicht in zijn e-mail van 30 november 2016. In die e-mail wordt gesteld dat, voordat de zaak aan Kifid werd voorgelegd, de gemachtigde van Consument 12,5 uur aan de zaak heeft gewerkt, wat uitkomt op een bedrag van € 2.646,88 inclusief BTW, en dat Consument vergoeding claimt van een bedrag van € 2.117,50 inclusief BTW, zijnde de kosten gemaakt voor tien uur werkzaamheden van zijn gemachtigde.
- 4.8 De Commissie overweegt als volgt. De gevorderde kosten zijn gemaakt voorafgaand aan de procedure bij Kifid en kunnen worden aangemerkt als buitengerechtelijke incassokosten. Voor dergelijke kosten geldt in de procedures bij de Commissie sinds 1 januari 2017 de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten (hierna: de Vergoedingsregeling). In deze zaak geldt tarief I van de Vergoedingsregeling (het tarief in zaken met een toegewezen bedrag beneden € 2.000); volgens dit tarief wordt de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten gesteld op een bedrag van € 50, met dien verstande dat de Commissie mag afwijken van het tarief volgens de Vergoedingsregeling als de aard of zwaarte van de zaak daartoe aanleiding geeft.
- 4.9 Consument heeft gesteld dat de buitengerechtelijke kosten fors zijn opgelopen doordat de bank zich voortdurend non-coöperatief heeft opgesteld met als gevolg een lang durend voortraject en veel correspondentie en overleg. De bank brengt hiertegen in dat de keuze voor bijstand door een gemachtigde voor rekening van Consument moet blijven en dat de door zijn gemachtigde gemaakte uren, ook al zijn die gematigd, excessief zijn gelet op de zwaarte van het dossier.

- 4.10 De Commissie overweegt dat zij geen aanleiding ziet om van het tarief volgens de Vergoedingsregeling af te wijken. Dit geschil kan immers niet als bovengemiddeld omvangrijk of ingewikkeld worden beschouwd en evenmin is aannemelijk geworden dat Consument in redelijkheid kosten in de gestelde omvang heeft mogen maken alvorens zijn klacht bij Kifid in te dienen. Als vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten zal daarom een bedrag van € 50 worden toegewezen.

Slotoverweging

- 4.11 Gezien het voorgaande zal worden toegewezen: (a) een bedrag van € 1.250 wegens te veel in rekening gebrachte deurwaarderskosten en (b) een bedrag van € 50 als vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, wat uitkomt op een totaal bedrag van € 1.300. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat de bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verzonden, aan Consument een bedrag van € 1.300 betaalt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het reglement.