

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-223 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Triodos bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 april 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument is haar betalingsverplichting jegens de Bank niet is nagekomen. Het moet er daarnaast voor worden gehouden dat Consument op de hoogte was van de almaar oplopende betalingsachterstand en in voldoende mate in de gelegenheid was om contact op te nemen met de Bank om de situatie te bespreken of eventueel een betalingsregeling af te spreken. In dit geval is sprake van een consumentenkrediet, waardoor art. 7:76 BW van toepassing is en geen buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht had mogen worden. Deze kosten ad € 200 komen voor vergoeding in aanmerking. Klacht deels gegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2014 een Internet Betaalrekening geopend met een kredietlimiet van € 1.000. De Bank heeft een toetsing gedaan bij het BKR en in het EVA-register. Er zijn geen negatieve registraties naar voren gekomen, waarop de Bank Consument een kredietovereenkomst heeft toegestuurd. De Bank heeft de getekende kredietovereenkomst op 29 augustus 2014 ontvangen. Verder zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden 2009, de Algemene Voorwaarden Triodos Internet Betaalrekening en is het formulier 'Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet' overgelegd (tezamen 'de voorwaarden'). Voor zover van belang staat in de voorwaarden het volgende.

In de aanvullende informatie van de kredietovereenkomst:

Waarschuwing

Het is belangrijk om altijd op tijd af te lossen en te zorgen voor voldoende saldo op de Internet Betaalrekening zodat de rente van de rekening kan worden afgeschreven. Het niet, of niet op tijd, betalen van rente of aflossing betekent dat de Rekeninghouder extra kosten aan Triodos Bank moet betalen. Ook kan Triodos Bank de betalingsachterstand van de Rekeninghouder verrekenen met andere tegoeden van de Rekeninghouder bij Triodos Bank. Als dat nodig is kan Triodos Bank een incassoprocedure beginnen.

In het formulier Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet staat:

Termijnen	U dient het volgende te betalen: Iedere maand minimaal 2,5% over de kredietlimiet, maar nooit minder dan € 20 (twintig).
Kosten in geval van betalingsachterstand <i>Wanbetaling kan ernstige gevolgen voor u hebben en kredietverrijging bemoeilijken.</i>	12% rente (per 1 januari 2013) Als er sprake is van betalingsachterstand dan is het tekort direct opeisbaar en wordt er 12% rente in rekening gebracht over het bedrag waarbij sprake is van een betalingsachterstand.

In artikel 22 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden 2009 staat:

De bank mag de door de cliënt aan haar verschuldigde provisie, rente en kosten debiteren ten laste van een rekening van de cliënt bij de bank zonder voorafgaande kennisgeving aan de cliënt. Als door de debitering een ongeoorloofde debetstand op de rekening ontstaat, moet de cliënt die debetstand onmiddellijk aanzuiveren zonder dat daartoe een ingebrekestelling door de bank vereist is.

- 2.2 Op 29 augustus 2014 is de kredietfaciliteit geactiveerd en heeft Consument hier gebruik van gemaakt. Na diverse opnamen is op 1 april 2015 de maximale debetstand van € 1.000 bereikt.
- 2.3 Op enige datum voor 29 januari 2016 heeft de Bank in verband met het verleende krediet een incassobureau ingeschakeld.
- 2.4 Op 29 januari 2016 heeft het incassobureau Consument een e-mail gestuurd.
- 2.5 Op 2 februari 2016 heeft Consument de Bank een e-mail gestuurd waarin onder meer staat: Uit een eerdere brief van de Triodos Bank op 3 augustus 2015 begreep ik dat er een betalingsachterstand was ontstaan en dat er mogelijk een vertragingsrente van 18% in rekening werd gebracht. Na deze tijd heb ik geen bericht meer ontvangen van de Triodosbank.

Wel ontving ik laatst een e-mail waarin om adresgegevens werden gevraagd, deze zijn al bekend bij de bank. Ik heb deze e-mail beschouwd dan ook beschouwd als niet afkomstig van de Triodosbank, aangezien mijn adresgegevens bekend zijn bij het GBA, waar de bank toegang tot heeft en omdat een bank nooit naar persoonsgegevens vraagt via e-mail. Ik heb deze e-mail dan ook opgevat als phishing en meteen verwijderd.

Op 29 januari heb ik een e-mail ontvangen van Cannock Chase. Uit deze e-mail begrijp ik dat er sprake is van ongeoorloofd rood staan op de Triodosbetaalrekening. Ik ben nogal geschrokken van deze e-mail. Het karakter van deze e-mail lijkt echt te zijn, mijn persoonsgegevens worden in de e-mail vermeld. Ik twijfel dan ook aan phishing, ook door de ontvangst per e-mail, zeker gezien mijn adresgegevens, ook vermeld in de e-mail, bekend zijn. Mocht dit phishing zijn, dan lijkt me dit een zeer ernstige situatie en dan wil ik u graag hiervan (ook verder) op de hoogte brengen.

Mocht het zijn dat er daadwerkelijk sprake is van openstaande (voorschot)nota's, zou ik deze, aangezien ik deze niet eerder heb ontvangen, graag ontvangen en in de gelegenheid worden gesteld deze te voldoen.

Ik ben me ervan bewust dat de minimale €20,00 per maand tot op heden niet elke maand is voldaan en ik ben en was in de veronderstelling dat ik bericht zou ontvangen, voorafgaand, wanneer bij het verdere uitblijven van het voldoen, er verdere consequenties aan verbonden zouden worden. Graag wil ik mijn oprechte excuses aanbieden voor mijn onoplettendheid in het maandelijks overmaken. Ik was van plan en zou heel graag en had al veel eerder de rekening actief in gebruik willen nemen als spaar- en betaalrekening.

Kunt u me helpen met het in orde maken van en het verkrijgen van helderheid?

- 2.6 Tussen Consument en de Bank heeft vervolgens correspondentie plaatsgevonden, waarin de Bank zich, kort samengevat, zich op het standpunt heeft gesteld dat zij Consument meerdere keren per brief heeft benaderd om haar te wijzen op de niet-nakoming van haar verplichtingen. Vervolgens heeft de Bank haar vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. De Bank heeft daarna Consument naar het incassobureau verwezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door de Bank in rekening gebrachte kosten in verband met de betalingsachterstand, de buitengerechtelijke incassokosten en dat de Bank het aanmaningsproces opnieuw doorloopt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit overeenkomst.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Op 3 augustus 2015 is Consument in kennis gesteld van een achterstand in haar betalingen. Consument heeft geen verdere correspondentie van de Bank ontvangen, totdat op 29 januari 2016 zij een e-mail van een incassobureau ontving.

Consument vordert de tot op heden in rekening gebrachte vertragingsrente en de buitengerechtelijke incassokosten van € 200 terug. Daarnaast dient de Bank het aanmaningsproces opnieuw te doorlopen.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank was gerechtigd het uitvoeren van incassomaatregelen op te dragen aan een incassobureau en vertragingsrente in rekening te brengen. De Bank heeft Consument 7 brieven gestuurd waarin zij haar heeft geïnformeerd over de betalingsachterstand, het opzeggen van het krediet en het opeisen van de vordering:

- Op 1 juli 2015: eerste aanmaningsbrief (tekort € 1.045,04);
- Op 3 augustus 2015: tweede herinneringsbrief (tekort € 1.047,29);
- Op 1 december 2015: aankondiging beëindiging kredietlimiet (en opeisen vordering) en herinnering betalingsverplichting (tekort € 1.066,54);
- Op 8 december 2015: brief inzake tekort van € 1.068,79;
- Op 22 december 2015: wederom brief inzake tekort van € 1.068,79;
- Op 14 januari 2016: brief inzake tekort van € 1.102,44;
- 28 januari 2016: aankondiging incassotraject.

4. Beoordeling

- 4.1 Niet staat ter discussie dat Consument een betalingsverplichting had, die zij niet is nagekomen.

Consument stelt echter vanaf 3 augustus 2015 geen berichtgeving van de Bank te hebben ontvangen tot zij op 29 januari 2016 in contact kwam met het door de Bank ingeschakelde incassobureau. Gelet op de betwisting door Consument van de ontvangst van diverse door de Bank verstuurde brieven, ligt het ingevolge art. 3:37 BW op de weg van de Bank om te bewijzen dat Consument de brieven heeft ontvangen, of - zo dat niet zou komen vast te staan - dat het niet bereiken het gevolg was van een voor rekening van Consument komende omstandigheid.

- 4.2 Indien de ontvangst van een verklaring wordt betwist, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring aldaar is aangekomen. Als adres in vorenbedoelde zin kan in beginsel - behoudens andersluidend beding - worden aangemerkt de woonplaats van de geadresseerde in de zin van art. 1:10 BW (HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, rov. 3.3.2.).
- 4.3 De Bank heeft aangetoond, door de verstuurde enveloppen (die retour zijn gekomen) te overleggen, dat zij de brieven naar het bij haar laatst bekend zijnde woonadres heeft gestuurd. De brief die de Bank op 8 december 2015 heeft gestuurd is retour gekomen met de vermelding 'bewoner onbekend'. Hierop heeft de Bank aangetoond dat zij Consument diezelfde brief per e-mail heeft verstuurd en gevraagd dat, indien Consument haar woongegevens heeft gewijzigd, dit aan de Bank door te geven. Hier is geen reactie van Consument op gekomen. Op 22 december 2015 heeft de Bank eenzelfde brief nogmaals gestuurd naar het zelfde woonadres, die niet retour is gekomen. De brief die de Bank op 14 januari 2016 heeft gestuurd is ook retour gekomen met de vermelding 'bewoner onbekend'. De Bank heeft die brief vervolgens per e-mail gestuurd met wederom het verzoek dat indien Consument haar woonadres heeft gewijzigd, dit aan de Bank door te geven. Consument heeft vervolgens op 2 februari 2016 de Bank een e-mail gestuurd (vanaf het e-mailadres waarnaar de Bank de eerdere brieven heeft verzonden), waarin zij onder meer zegt: 'Wel ontving ik laatst een e-mail waarin om adresgegevens werden gevraagd (...)'. Hieruit mag geconcludeerd worden dat het e-mailadres waarnaar de Bank de brieven heeft gestuurd het door Consument gebruikte e-mailadres is. Daarbij heeft de correspondentie met de Bank vervolgens plaatsgevonden via datzelfde e-mailadres.
- 4.4 Gezien hetgeen in punt 4.3 is overwogen, is de Commissie van oordeel dat de brieven die de Bank op 1 december 2015, 8 december 2015, 22 december 2015, 14 januari 2016 en 28 januari 2016 door haar zijn verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door haar kon worden bereikt, en dat de brieven aldaar zijn aangekomen dan wel dat Consument de betreffende brieven heeft ontvangen in haar persoonlijke e-mail.
- 4.5 Het vorengaande leidt tot de conclusie dat Consument een betalingsverplichting had jegens de Bank, die zij niet is nagekomen.

Het moet er daarnaast voor worden gehouden dat Consument op de hoogte was van de almaar oplopende betalingsachterstand vanaf 3 augustus 2015 en in voldoende mate in de gelegenheid was om contact op te nemen met de Bank om de situatie te bespreken of eventueel een betalingsregeling af te spreken.

- 4.6 De Bank heeft vervolgens op grond van de haar toekomende bevoegdheden op grond van de voorwaarden het krediet ineens opgeëist. De Bank was daarnaast gerechtigd het uitvoeren van incassomaatregelen op te dragen aan een incassobureau, waarmee voldoende is komen vast te staan dat de vordering van de Bank op Consument terecht is overgedragen aan een incassobureau.
- 4.7 Consument doet haar beklag over de vertragingsrente die de Bank in rekening brengt bij een ongeoorloofde roodstand. De Commissie merkt op dat de Bank ingevolge artikel 76 lid 1 onder b van het Burgerlijk Wetboek ('BW'), wanneer zij dit heeft bedongen, wat het geval is, een vertragingsvergoeding mag berekenen die neerkomt op een opslag voor het risico van wanbetaling. De Bank mag bij overschrijding van de kredietlimiet dus een ander tarief dan de contractuele debetrente in rekening brengen.

Buitengerechtelijke incassokosten

- 4.8 Voor de beoordeling van de vraag of Consument ook gehouden is de buitengerechtelijke incassokosten te voldoen, is relevant in hoeverre op de onderliggende overeenkomst de Wet op het Consumentenkrediet - en thans Boek 7, Titel 2A (waaronder artikel 7:76) BW van toepassing is. Niet staat ter discussie dat in dit geval hier sprake van is.
- 4.9 Uit artikel 7:76 BW volgt dat de Bank geen buitengerechtelijke incassokosten bij Consument in rekening had mogen brengen. De incassokosten vallen immers onder de kosten die deel uitmaken van de maximale kredietvergoeding. Consument heeft gesteld en niet door de Bank is betwist dat deze kosten € 200 bedragen, waardoor deze kosten voor vergoeding in aanmerking komen.
- 4.10 Een en ander leidt tot de conclusie dat de Bank de in rekening gebrachte buitengerechtelijke incassokosten van € 200 aan Consument dient te vergoeden en dat al het overige door Consument gevorderde dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument betaalt € 200 dan wel dit bedrag verrekent met een eventuele openstaande schuld aan de Bank.

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 40 van het Reglement.