

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-247 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 april 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in het onderhavige geval in redelijkheid tot het nemen van incassomaatregelen heeft kunnen overgaan. Consument dient de (buitengerechtelijke) incassokosten aan verzekeraar te vergoeden. Deze kosten zijn verschuldigd indien na het intreden van verzuim, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling (waaronder de vergoeding overeenkomstig het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten') Consument vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen. In het onderhavige geval is daaraan voldaan. Geen sprake van onredelijke kosten. De vordering van Consument is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de door Consument aangeleverde aanvullende stukken, binnengekomen op 14 september 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 een hypothecaire geldlening (hierna: ‘geldlening’) afgesloten bij Verzekeraar. Tevens werd een levensverzekering (hierna: ‘Verzekering’) afgesloten bij Verzekeraar ter aflossing van de geldlening.
- 2.2 Op de geldlening zijn de ‘Algemene bepalingen van geldlening en hypotheekstelling’ (hierna: ‘Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover hier relevant – het volgende opgenomen:

“(…)

Artikel 3

(…)

5. *Alle kosten die voortvloeien uit of op enigerlei wijze verband houden met de geldlening en/of de hypotheekstelling zijn voor rekening van de schuldenaar.*

Tot deze kosten behoren onder andere:

(…)

- e. de kosten van aanmaning, ingebrekestelling, opeising van de geldlening, openbare of onderhandse executoriale verkoop, daaronder begrepen advertentiekosten, ontruiming van het verbondene en van alle handelingen waartoe AEGON krachtens de overeenkomst en/of deze algemene bepalingen bevoegd is of welke zij nodig acht tot handhaving of uitoefening van haar rechten.*

(…)

7. *Indien en zodra AEGON enig hierboven bedoeld bedrag heeft voldaan, is de schuldenaar terstond verplicht tot terugbetaling daarvan aan AEGON, vermeerderd met een vergoeding van één vijftienden ten honderd (1 ½ %) per maand, berekend vanaf de dag van betaling door AEGON tot en met de dag van ontvangst van de betaling van de schuldenaar.*

(…)”

- 2.3 In maart 2014 is een achterstand in de betaling van de maandelijkse bedragen voor de geldlening en de Verzekering ontstaan. Om deze achterstanden in te lopen zijn partijen verschillende betalingsregelingen overeengekomen. Omdat deze betalingsregelingen niet werden nagekomen door Consument, heeft Verzekeraar de vordering die hij op Consument had in november 2015 uit handen gegeven aan een incassobureau.
- 2.4 Bij brief van 9 november 2015 heeft het incassobureau Consument – voor zover hier relevant – als volgt bericht:

“(…)

De achterstand bedraagt thans in totaal € 5.240,81.

Voordat het dossier door mij nader wordt bestudeerd en er tot het treffen van maatregelen wordt overgegaan, stel ik u, op uitdrukkelijk verzoek van mijn cliënte, in de gelegenheid om de achterstand binnen 14 dagen na heden te voldoen (...).

*Overigens, indien de achterstand door u niet binnen de gestelde termijn wordt ingelopen, worden er niet alleen maatregelen getroffen, maar wordt de vordering, op grond van artikel 6:96 BW en het “Besluit van 27 maart 2012, houdende regels ter normering van de vergoeding voor kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte”, ook verhoogd met buitengerechtelijke kosten. Uitgaande van de huidige hoogte van de achterstand, bent u alsdan een bedrag ad € 770,82 aan buitengerechtelijke kosten verschuldigd.
(...)”*

- 2.5 Bij brief van 30 november 2015 heeft het incassobureau Consument – voor zover hier relevant – als volgt bericht:

“(...

Gelet op de omstandigheid, dat u aan mijn verzoek geen gevolg heeft gegeven, wordt de vordering verhoogd met buitengerechtelijke kosten, thans groot € 702,83.

Teneinde te bevorderen, dat de achterstand door u kan worden voldaan, is mijn cliënte bereid om de buitengerechtelijke kosten aan u kwijt te schelden, wanneer u alsnog binnen 7 dagen na heden over gaat tot voldoening van de achterstand in rente- en/of premiebetalingen thans groot € 4.558,50 (...).

Wanneer betaling binnen de gestelde termijn wederom uitblijft, dien ik onder meer, zo luidt de uitdrukkelijke instructie van mijn cliënte, de zaak over te dragen aan een gerechtsdeurwaarder voor het leggen van loonbeslag. Alsdan vervalt niet alleen de kwijtschelding van de buitengerechtelijke kosten, doch wordt de vordering ook verhoogd met executiekosten.

Tenslotte, indien u in een zodanige problematische situatie verkeert, dat voldoening van de vordering van mijn cliënte niet mogelijk is, verzoek ik u om met mij contact op te nemen, opdat wij een en ander kunnen bespreken.

(...)”

- 2.6 Consument heeft de achterstand niet binnen de gestelde termijn voldaan, waarna een deurwaarder is ingeschakeld voor het opeisen van de geldlening en het leggen van loonbeslag. Partijen zijn toen alsnog een betalingsregeling overeengekomen en Verzekeraar heeft de procedure van loonbeslag stopgezet.
- 2.7 In april 2016 zijn opnieuw achterstanden ontstaan in de betaling van de maandtermijnen voor de Verzekering, waarna de procedure van loonbeslag weer is opgestart.

Op 26 augustus 2016 heeft de deurwaarder een dwangbevel aan Consument betekend. Vervolgens heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar en medegedeeld dat hij bezig was met een omzetting van de geldlening, waarbij de Verzekering zou worden afgekocht en de afkoopwaarde zou worden gebruikt om de achterstallige premies te voldoen en de geldlening gedeeltelijk af te lossen. Vanwege deze ontwikkelingen heeft Verzekeraar de procedure van loonbeslag tijdelijk stopgezet. In januari 2017 heeft de omzetting van de geldlening plaatsgevonden en daarmee zijn de betalingsachterstanden ingelopen.

- 2.8 Op 23 maart 2017 heeft Verzekeraar een kostennota van de deurwaarder ontvangen. In de kostennota is – voor zover hier relevant – het volgende opgenomen:

“(…)

Ons komt toe:

<i>Incassokosten/vergoeding</i>	€	436,59	
			21,00
<i>Betekening titel met bevel</i>	€	74,83	
			21,00
<i>Informatiekosten BRP</i>	€	3,20	
			21,00
<i>BTW 21,00 % OVER..514,62</i>	€	108,07	
<i>Totaal kosten</i>			€ 622,69
<i>Door u te voldoen</i>			€ 622,69
<i>(…)</i> ”			

- 2.9 Verzekeraar heeft de nota voldaan en een afschrift daarvan doorgestuurd naar Consument met het verzoek deze aan hem te betalen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert – naar de Commissie begrijpt – een verklaring voor recht dat Verzekeraar de incassokosten niet op hem mag verhalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft ten onrechte de nota voor de incassokosten namens Consument betaald. Nergens is bepaald dat Verzekeraar deze kosten namens Consument mag betalen.

Daarnaast is Consument van mening dat het incassobureau ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht omdat zij geen (nadere) incassomaatregelen heeft verricht, anders dan de brief van 9 november 2015.

Verweer

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft in de periode van maart 2014 tot en met maart 2017 achterstanden laten ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van zijn geldlening en Verzekering. Verzekeraar heeft geprobeerd in goed overleg met Consument tot een structurele oplossing te komen. Toen dit (keer op keer) niet lukte, zag Verzekeraar geen andere mogelijkheid dan de vordering uit handen te geven aan een incassobureau. Dat de daaraan verbonden kosten door Consument vergoed moeten worden blijkt uit artikel 3 van de Voorwaarden. De buitengerechtelijke kosten zijn bovendien aangezegd in de brieven van 9 november 2015 en 30 november 2015.
 - Verzekeraar heeft de incassokosten in eerste instantie voor zijn rekening genomen omdat hij de opdrachtgever is en derhalve deze kosten verschuldigd is geworden aan het incassobureau als opdrachtnemer.
 - Er zijn, anders dan Consument stelt, wel degelijk kosten gemaakt. Er is een incassobureau ingeschakeld die uiteindelijk een deurwaarder heeft ingeschakeld voor het leggen van loonbeslag. Deze deurwaarder heeft onder andere contact gehad met het incassobureau over de stand van zaken in het dossier, documenten opgevraagd en heeft een dwangbevel betekend aan Consument.
 - Verzekeraar ziet niet in waarom de incassokosten voor zijn rekening moeten blijven. Het inschakelen van een incassobureau en/of deurwaarder kost geld. Verzekeraar heeft deze kosten moeten maken om uiteindelijk (na bijna drie jaar) tot betaling van de opgelopen achterstanden te komen. Consument is op diverse momenten op de hoogte gesteld van het feit dat niet-betaling van de openstaande bedragen tot deze kosten zou leiden.

4. Beoordeling

- 4.1 Uit de door partijen overgelegde stukken maakt de Commissie op dat vanaf maart 2014 achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandelijkse bedragen voor de geldlening en de Verzekering. Vanwege deze achterstanden heeft meermalen contact tussen partijen plaatsgevonden en zijn zij verschillende betalingsregelingen overeengekomen. Omdat deze betalingsregelingen niet werden nagekomen door Consument, heeft Verzekeraar de vordering die hij op Consument had uit handen gegeven aan een incassobureau. Verzekeraar heeft als gevolg hiervan incassokosten moeten maken. Aan de orde is de vraag of Verzekeraar deze kosten op Consument mocht verhalen. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.

- 4.2 Ingevolge artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c Burgerlijk Wetboek (BW) komen als vermogensschade mede voor vergoeding in aanmerking: “redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte”.

De door Verzekeraar gemaakte incassokosten zijn aan te merken als kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Anders dan Consument stelt, heeft Verzekeraar de incassokosten niet namens hem betaald. Verzekeraar heeft de vordering die hij op Consument had overgedragen aan een incassobureau en het incassobureau heeft hiervoor kosten bij Verzekeraar in rekening gebracht. Verzekeraar was in deze de opdrachtgever en was derhalve degene die kosten verschuldigd was aan het incassobureau en niet Consument.

- 4.3 Beoordeeld dient vervolgens te worden of de incassokosten zijn aan te merken als redelijke kosten. De bepaling in artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c BW behelst een ‘dubbele redelijkheidstoets’ die inhoudt dat zowel het maken van de kosten als de hoogte van de kosten redelijk moet zijn. Vgl. HR 16 oktober 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2740, NJ 1999/196. Op grond van artikel 6:96 lid 5 BW is daartoe in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Stb. 2012,141) (hierna: ‘het Besluit’) – welk Besluit nader is uitgewerkt in de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten, zie: <https://www.rechtspraak.nl/Voor-advocaten-en-juristen/Reglementen-procedures-en-formulieren/Civiel/paginas/staffel-buitengerechtelijke-incassokosten.aspx> – de (maximale) hoogte van de vergoeding voor deze kosten vastgelegd op een forfaitair percentage van de verschuldigde hoofdsom. Ingevolge artikel 6:96 lid 6 BW is een consument-schuldenaar de kosten pas verschuldigd indien hij, na het intreden van zijn verzuim, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling (waaronder de vergoeding overeenkomstig het besluit) vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen. Vgl. HR 13 juni 2014, ECLI:NL:HR:2014:1405.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in het onderhavige geval in redelijkheid tot het nemen van incassomaatregelen heeft kunnen overgaan. Daarbij is van belang dat reeds geruime tijd sprake was van betalingsachterstanden en Consument aldus in verzuim verkeerde. Consument heeft vervolgens een veertiendagenbrief als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW ontvangen. Nu Consument zijn schuld niet binnen deze veertien dagen heeft voldaan – en er later bovendien weer betalingsachterstanden zijn ontstaan – en de in rekening gebrachte incassokosten het maximum zoals bepaald in het Besluit en uitgewerkt in de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten, zijnde € 625,- + 5% over (de hoofdsom - € 5.000), niet te boven gaan, kunnen deze kosten als redelijke kosten worden beschouwd die Consument aan Verzekeraar verschuldigd is.

In dit kader overweegt de Commissie dat de stelling van Consument dat het incassobureau geen andere incassomaatregelen heeft verricht dan het versturen van de brief van 9 november 2015 en derhalve ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht, faalt. Hierbij is van belang dat de veertiendagenbrief naar haar aard ook zelf een incassohandeling is. Voor de verschuldigdheid van de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten is niet relevant welke incassohandelingen de schuldeiser heeft verricht. De maximale hoogte van de vergoeding is immers uitsluitend gerelateerd aan de hoogte van de verschuldigde hoofdsom en niet aan de aard van de verrichte incassowerkzaamheden. Dit brengt mee dat de consument-schuldenaar de in het Besluit genormeerde incassokosten verschuldigd wordt indien hij, nadat de schuldeiser hem de veertiendagenbrief heeft gestuurd, zijn schuld niet binnen veertien dagen voldoet. Daartoe zijn geen nadere incassohandelingen van de zijde van de schuldeiser vereist. Vgl. HR 13 juni 2014, ECLI:NL:HR:2014:1405. Gelet op het feit dat Consument een veertiendagenbrief als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW heeft ontvangen, gaat zijn stelling reeds hierom niet op. Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat, anders dan Consument stelt, er naast de veertiendagenbrief ook nog nadere incassohandelingen zijn verricht, waaronder het betekenen van een dwangbevel aan Consument.

- 4.5 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.