



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 137**

**d.d. 12 juli 2010**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en  
drs. A. Adriaanse)**

### **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier van 18 oktober 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 21 januari 2010;
- de repliek van Consument van 7 februari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 15 februari 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 9 april 2010. Ter zitting zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Tussen Consument en Aangeslotene is op 4 november 2004 een vaststellingsovereenkomst gesloten ter beëindiging van de op dat moment reeds verstoorde relatie. Partijen zijn daarbij onder meer overeengekomen op welke wijze de nog ten name van Consument lopende kredieten zouden worden beëindigd, in welk kader Aangeslotene aan het Bureau Kredietregistratie (BKR) te Tiel zou berichten dat ter zake de kredietverhoudingen met Consument een bedrag van € 250,- of meer werd afgeboekt en dat zulks geschiedde tegen finale kwijting.

In de daarop gevolgde correspondentie met het BKR heeft Aangeslotene echter nagelaten om aan te geven dat de afboeking tegen finale kwijting was geschied.

Consument heeft een en ander, naar hij stelt, op 18 juli 2007 geconstateerd, van welk feit hij Aangeslotene telefonisch op de hoogte zou hebben gebracht. Een en ander wordt door Aangeslotene betwist.

Bij het aanvragen van een financiering in augustus 2008 heeft Consument bemerkt dat de afmelding bij het BKR nog steeds niet door Aangeslotene was gecorrigeerd.

Consument heeft in reactie daarop zijn advocaat ingeschakeld die Aangeslotene op bedoelde omstandigheid heeft gewezen. Aangeslotene heeft de omissie daarna direct hersteld en ten behoeve van Consument een verklaring afgegeven waaruit bleek dat het krediet tegen finale kwijting was beëindigd.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van alle door hem tot en met de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening gemaakte advocaatkosten ad € 899,64. Daaronder zijn begrepen de kosten voor zijn advocaat ad € 514,08 die moesten worden gemaakt tot het indienen van zijn initiële klacht bij Aangeslotene.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - 3.2.1. Consument meende er na het telefonisch onderhoud met Aangeslotene op 18 juli 2007 van uit te kunnen gaan dat Aangeslotene de registratie zou aanpassen. Niets wees er op dat Aangeslotene daaraan haar medewerking niet zou verlenen. Toch was het kennelijk niet genoeg om te bewerkstelligen dat Aangeslotene actie ondernam. Het was mitsdien wel degelijk noodzakelijk om een advocaat in te schakelen.
  - 3.2.2. Consument had geen enkele andere reden om met Aangeslotene te bellen dan de onjuiste registratie. De totale relatie met Aangeslotene was immers al beëindigd. Partner van Consument die het telefonisch onderhoud op de luidspreker heeft kunnen volgen, heeft daarover een verklaring afgegeven welke door Consument wordt ingebracht.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
  - 3.3.1. Aangeslotene bestrijdt dat Consument een advocaat heeft moeten inschakelen om te bewerkstelligen dat de onjuiste registratie bij het BKR zou worden gecorrigeerd. Dat zou ook gebeuren na een melding van Consument zelf. De gevorderde kosten zijn daarmee niet redelijk in de zin van artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek. Ook de hoogte van de door de advocaat in rekening gebrachte kosten is niet redelijk. Bovendien zijn geen nota's overgelegd.
  - 3.3.2. Aangeslotene erkent dat er een telefoongesprek met Consument heeft plaatsgevonden van 5 minuten en 29 seconden. Aangeslotene betwist echter dat de inhoud van dat gesprek betrekking heeft gehad op de onjuiste afmelding bij het BKR. Een gespreksverslag heeft Aangeslotene niet beschikbaar, van een toezegging dat de BKR-melding alsnog zou worden aangepast, is haar niet gebleken. Aangeslotene heeft overigens geen enkel belang bij het bewust in stand houden van een onjuiste BKR-registratie.
  - 3.3.3. Aangeslotene betreurt dat Consument van mening is dat hij een advocaat moest inschakelen om deze foute registratie gecorrigeerd te krijgen. Reeds om die reden heeft Aangeslotene Consument coulancehalve aangeboden om een bedrag van € 257,04, zijnde 50 % van de gevorderde kosten, voor haar rekening te nemen. Bij uitblijven van een reactie van de kant van Consument heeft Aangeslotene eigener beweging genoemd bedrag overgemaakt op de derdenrekening van de betreffende advocaat. Aangeslotene meent dat zij Consument daarmee meer dan voldoende is tegemoetgekomen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De vraag die thans voorligt is of Consument gezien de specifieke omstandigheden van het geval in alle redelijkheid kon en mocht overgaan tot inschakeling van een advocaat. In het bevestigende geval ligt tevens de vraag voor of de daarmee gemoeid zijnde kosten naar omvang als redelijk kunnen worden beschouwd.
- 4.2. De Commissie beantwoordt die eerste vraag in principe bevestigend. Waar door Aangeslotene kan worden erkend dat op 18 juli 2007 een telefonisch onderhoud met Consument heeft plaatsgevonden, kan naar het oordeel van de Commissie niet onaannemelijk worden geacht dat Consument, na zijn constatering van de in het BKR opgenomen registratie, welke niet overeenstemde met de daarover eerder met Aangeslotene gemaakte afspraken, een en ander daadwerkelijk in het bewuste telefonisch onderhoud met Aangeslotene aan de orde heeft gesteld en haar heeft verzocht om alsnog voor aanpassing zorg te dragen. Daartoe acht de Commissie mede van belang dat de algehele relatie tussen partijen in november 2004 was beëindigd. Aangezien Consument vervolgens medio augustus 2008 wederom heeft moeten vaststellen dat Aangeslotene de bewuste registratie noch immer niet had aangepast, kon Consument naar het oordeel van de Commissie op dat moment in alle redelijkheid overgaan tot inschakeling van de advocaat die hem bij de vaststellingsovereenkomst ook had bijgestaan, ter verdere behartiging van zijn belangen. De Commissie neemt daarin uitdrukkelijk mee dat het Aangeslotene is geweest die hier een administratieve fout heeft gemaakt en Consument zelf in deze geen enkele blaam trof. Het verweer van Aangeslotene dat van Consument opnieuw had mogen worden verwacht dat hij telefonisch contact met Aangeslotene had opgenomen en de hier gemaakte kosten mitsdien als disproportioneel kunnen worden aangemerkt, dient dan ook te falen.
- 4.3. De Commissie is evenwel van oordeel dat de door Consument ten behoeve van de interne klachtenprocedure bij Aangeslotene respectievelijk de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening gemaakte advocaatkosten ad € 385,56 niet voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. Nog daargelaten dat in beide gevallen sprake is van een laagdrempelige procedure, waaraan inherent is dat in persoon geprocedeerd wordt, zijn die kosten niet aannemelijk gemaakt noch gespecificeerd en derhalve naar omvang niet als redelijk te beschouwen.
- 4.4. Onder aftrek van de door Aangeslotene coulancehalve reeds toegekende vergoeding ad € 257,04 dient het voorgaande ertoe te leiden dat de vordering van Consument voor een bedrag van € 257,04 kan worden toegewezen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 257,04 dient te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor behandeling van onderhavige geschil. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.