



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. I 48

d.d. 10 augustus 2010

**(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en
mr. J.W.H. Offerhaus)**

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief met bijlagen van Consument van 8 mei 2009 inhoudende de klacht;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier van Consument zoals ontvangen op 28 mei 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 26 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 17 november 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 15 december 2009;
- de per faxbericht ontvangen brief met bijlage van Consument van 19 april 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 23 april 2010. Ter zitting zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft bij Aangeslotene zowel een hypothecaire geldlening als een Flexibel Krediet afgesloten. Ter zake van beide is een betalingsachterstand ontstaan waarna Aangeslotene het dossier in maart 2006 heeft overgedragen aan een incassobureau, dat Consument een executoriale verkoop heeft aangezegd. Nadat met Consument in maart 2009 een betalingsregeling was overeengekomen werd ook die niet nagekomen. Consument betwist de hoogte van de vordering van Aangeslotene en de door deze in rekening gebrachte administratie- en incassokosten.

Onder artikel 4 van de tussen partijen geldende hypotheekakte is bepaald: “Indien enige volgens deze overeenkomst verschuldigde betaling niet op de daarvoor gestelde vervaldag geschiedt, zal boven de alsdan geldende rente over het niet betaalde bedrag een boete van een procent (1%) per maand verschuldigd zijn, met een minimum van vijf gulden (f 5,00), waarbij een gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend. “



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene haar hier in het geding zijnde vordering, intrekt respectievelijk dat de Commissie beslist dat Consument niet gehouden kan worden tot betaling van de door Aangeslotene in rekening gebrachte incasso- en administratiekosten.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Consument betwist de verschillende door Aangeslotene gestelde achterstanden in betaling. De door Aangeslotene overgelegde overzichten over de verschillende tijdvakken scheppen geen duidelijkheid. Aangeslotene heeft ook nagelaten deze te specificeren.
 - 3.2.2. Consument is een bedrag van € 412,48 aan incassokosten en € 3.309,03 aan administratiekosten in rekening gebracht. Consument betwist dat zij deze kosten verschuldigd is. De in rekening gebrachte kosten zijn bovendien niet redelijk qua omvang. Ook de noodzaak tot het maken van de kosten ontbrak.
 - 3.2.3. De door Aangeslotene voor het opstarten van de veiling in rekening gebrachte kosten van € 795, zijn daarnaast tegen beter weten in gemaakt en het is onredelijk om die in rekening te brengen. Mutatis mutandis geldt dat eveneens voor het in rekening gebrachte taxatierapport waarvan Consument tot nu toe ondanks herhaalde verzoeken geen afschrift heeft ontvangen.
 - 3.2.4. Consument erkent dat zij een aantal termijnen niet heeft voldaan en op grond daarvan een betalingsachterstand heeft van € 4.255,92. Uitgaande van de vordering van Aangeslotene zou dat inhouden dat Consument een bedrag van € 3.700,83 aan verdragingsrente en kosten zou hebben openstaan. Nu Aangeslotene weigert om een specificatie over te leggen, wordt de Commissie verzocht te bepalen dat Consument niet gehouden kan worden tot betaling.
 - 3.2.5. Consument erkent dat zij een betalingsachterstand heeft met betrekking tot het bij Aangeslotene afgesloten flexibel krediet. Het krediet had echter nimmer aan Consument verstrekt mogen worden omdat nimmer een BKR-toetsing heeft plaatsgevonden.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Aangeslotene stelt vast dat de inhoud van het door Consument ingevulde vragenformulier geen nieuwe klachtonderdelen bevat en verwijst in dat kader naar het volledige dossier van de Ombudsman dat zij als volledig ingelast wenst te beschouwen.
 - 3.3.2. De achterstand op de hypothecaire geldlening bedraagt per augustus 2009 € 7.956,75. Nu Aangeslotene tot en met augustus 2009 slechts € 984,94 heeft ontvangen en de maandelijks verschuldigde rente exclusief verdragingsrente al € 450,- bedraagt, loopt de achterstand verder op.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.3.3. De betalingsachterstand op het Flexibel Krediet bedraagt per 26 oktober 2009 een bedrag van € 3.356,31. In 2009 werd slechts een betaling van € 250,- ontvangen.
- 3.3.4. De gemaakte kosten zijn het gevolg van de betalingsachterstand van Consument en overeenkomstig de geldende voorwaarden. Ze zijn verspreid over een periode van enkele jaren gemaakt.
- 3.3.5. Het is evident dat ook aan het traject voorafgaande aan de daadwerkelijke veiling, kosten zijn verbonden. Aangeslotene ziet dan ook geen enkele aanleiding om deze kosten niet in rekening te brengen. Nu Consument de kosten verbonden aan het taxatierapport niet heeft voldaan, rust op Aangeslotene geen verplichting om een afschrift van dit rapport aan Consument te verstrekken.
- 3.3.6. Voorafgaand aan het verlenen van het flexibel krediet is wel degelijk een BKR-toetsing gedaan. Daaruit kwam geen informatie naar boven op grond waarvan Aangeslotene het krediet niet had mogen verstrekken.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun wederzijdse standpunten nader toegelicht. Van de zijde van Consument is daarbij aangegeven dat onderhavig geschil slechts ziet op de door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten met betrekking tot de hypothecaire geldlening en geen betrekking heeft op het flexibel krediet. Consument heeft voorts aangevoerd dat Aangeslotene niet bevoegd is om naast het in de hypotheekakte onder artikel 4 overeengekomen boetebeding, dat naar haar mening gezien moet worden als een gefixeerd bedrag aan buitengerechtelijke kosten, nog apart administratie- en incassokosten in rekening te brengen. Een en ander zou in strijd komen met het Rapport Voorwerk II. Aangeslotene heeft zich tijdens de zitting bereid verklaard om Consument alsnog in het bezit te stellen van een afschrift van het taxatierapport en de daarvoor bij haar ingediende nota.

5. Beoordeling

- 5.1. Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of Aangeslotene naast hetgeen Consument verschuldigd is ingevolge het tussen partijen in artikel 4 van de hypotheekakte overeengekomen boetebeding, tevens ook buitengerechtelijke incasso- respectievelijk administratiekosten aan haar in rekening mag brengen.
- 5.2. De Commissie beantwoordt die vraag bevestigend. De door Aangeslotene in rekening gebrachte buitengerechtelijke incasso- en administratiekosten welke zijn gebaseerd op de geldende voorwaarden, hebben immers zuiver betrekking op het uit handen geven van haar vordering en dienen mitsdien los gezien te worden van het



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

tussen partijen overeengekomen boetebeding dat het karakter draagt van een sanctie op het uitblijven van betaling. De stelling van Consument dat het Rapport Voorwerk II aan deze handelwijze van Aangeslotene in de weg staat en dat het boetebeding beschouwd dient te worden als een gefixeerd bedrag aan buitengerechtelijke kosten dat daarvoor in de plaats komt, kan de Commissie niet onderschrijven. Noch het rapport zelf noch de daarop gegeven toelichting bieden daarvoor voldoende grond.

Wat de omvang van de in rekening gebrachte kosten betreft: De Commissie is van oordeel dat deze de dubbele redelijkheidstoets ex artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek kunnen doorstaan. Zij zijn, naar de Commissie uit de uitlatingen van partijen ter zitting heeft begrepen, ook door de Nederlandse Vereniging van Incassobureaus (NVI), naar aanleiding van een door Consument daar ingediende klacht, gesanctioneerd.

Dit onderdeel van de klacht van Consument is dus niet gegrond.

- 5.3. Dat Consument geen inzicht zou zijn geboden in de (hoogte van de) door Aangeslotene in rekening gebrachte incassokosten respectievelijk dat Aangeslotene zou hebben nagelaten om deze te specificeren, wordt naar het oordeel van de Commissie reeds gelogenstraft door de bij de brief van Aangeslotene de dato 15 december 2009 gevoegde specificatie van de ontstane achterstanden in betaling. Daarbij klemt naar het oordeel van de Commissie tevens dat Consument middels maandelijkse rekeningafschriften door Aangeslotene is geïnformeerd over de hoogte en opbouw van de openstaande vordering en Consument mitsdien exact had kunnen vaststellen wanneer zij had betaald respectievelijk wanneer door Aangeslotene tot incasso van welke bedragen was overgegaan dan wel welke kosten door haar in rekening werden gebracht. Consument heeft daarbij naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de door Aangeslotene vermelde bedragen niet correct zouden zijn. Ook dit onderdeel van de klacht van Consument faalt dus.
- 5.4. De Commissie onderschrijft tenslotte de stelling van Aangeslotene dat de voorbereiding van een veiling kosten met zich mee brengt die, ook als de veiling niet doorgaat, aan de debiteur in rekening mogen worden gebracht. Dat die kosten in dit geval “tegen beter weten in” gemaakt zouden zijn is niet aannemelijk gemaakt.
- 5.5. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.



KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat de vordering van Consument wordt afgewezen.