

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 30**  
**d.d. 22 februari 2010**  
**(mr E.M. Dil-Stork, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr J.Th. de Wit)**

**1. 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 van 24 november 2008 inhoudende de klacht van Consument met als bijlage het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier;
- de brief van Consument van 22 december 2008 met bijlagen;
- het verweer van Aangeslotene van 27 april 2009.

Consument heeft blijkens zijn brief van 29 juli 2009 geen gebruik willen maken van zijn mogelijkheid tot repliceren. Aangeslotene heeft afgezien van de mogelijkheid tot dupliceren. De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 december 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument schaft op 4 mei 2005 een product à € 4.857,00 aan. Ter financiering van deze aanschaf maakt Consument gebruik van een kredietfaciliteit van Aangeslotene ter hoogte van het aankoopbedrag. Deze leaseovereenkomst heeft een looptijd van 72 maanden; over die 72 maanden wordt een bedrag van €2.441,64 aan kredietvergoeding in rekening gebracht. Maandelijks wordt automatisch een bedrag van € 101,37 geïncasseerd.

2.2 Bij brief van 28 september 2006 zegt Consument de lopende kredietfaciliteit, in overeenstemming met het in de voorwaarden bepaalde, per 1 oktober 2006 op en verzoekt hij Aangeslotene om een eindafrekening. Na ontvangst per brief van 4 oktober 2006 van deze afrekening, die een bedrag van € 4.206,48 als exact uitstaand saldo vermeldt, vraagt Consument bij brief van 12 oktober 2006 om een specificatie van de afrekening. Antwoord en nadere uitleg van Aangeslotene op dit en latere verzoeken van Consument blijven uit.

2.3 Op 14 oktober 2006 maakt Consument een bedrag over van € 4.000,00. Vervolgens trekt Consument per december 2006 de machtiging tot automatische incasso in. Op 4 januari 2007 stuurt Consument opnieuw een brief aan Aangeslotene waarin hij zijn ongenoegen kenbaar maakt onder meer over het uitblijven van een gespecificeerde berekening van het uitstaande saldo. De enige brieven die Consument van Aangeslotene ontvangt zijn standaardbrieven die betrekking hebben op geweigerde incasso opdrachten, een kennelijk gevolg van de intrekking van de machtiging door Consument.

2.4 In maart 2007 doet Consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekeraar die namens Consument middels een brief van 5 juni 2007 met Aangeslotene in contact tracht te treden. Omdat een reactie van Aangeslotene uitblijft, verstuurt de rechtsbijstandverzekeraar op 2 en op 30 juli 2007 wederom brieven aan Aangeslotene.

Hierin wordt namens Consument gevraagd welk gedeelte van de betaalde bedragen voor rentevergoeding en welk gedeelte van de betaalde bedragen voor de aflossing zijn aangewend. Tevens wordt daarin uitleg over de door Aangeslotene gehanteerde berekeningsmethodiek gevraagd.

2.5 Op 3 september 2007 ontvangt de rechtsbijstandverzekeraar een reactie van Aangeslotene waarin het rentepercentage met betrekking tot de kredietfaciliteit wordt opgegeven, alsmede het op dat moment uitstaande saldo; volgens Aangeslotene bedraagt het uitstaande saldo € 702,01. Consument maakt op 13 september 2007 een eigen berekening betreffende de kredietfaciliteit, welke inhoudt dat zijn restantschuld per 14 oktober 2006 € 109,91 bedroeg. Zijn rechtsbijstandverzekeraar verstuurt deze berekening aan Aangeslotene die in haar brief van 28 september 2007 uiteenzet het niet eens te zijn met dit bedrag en tevens meedeelt dat met ingang van november 2006 wederom een kredietvergoeding aan Consument in rekening is gebracht omdat bij de vervroegde aflossing niet het volledige uitstaande saldo was voldaan.

2.6 Consument legt op 20 oktober 2007 zijn klacht voor aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna te noemen de Ombudsman). Zijn rechtsbijstandverzekeraar continueert de correspondentie met Aangeslotene en schrijft bij herhaling dat Consument nimmer een specificatie van het per oktober 2006 openstaande bedrag heeft ontvangen en dat, voor zover hij opgaven van de restschuld kreeg, deze keer op keer verschilden. Tussen 14 november 2007 en 14 januari 2008 ontvangt Consument tien brieven van Aangeslotene in verband met zijn betalingsachterstand en een melding daaromtrent bij het Bureau Krediet Registratie (hierna te noemen BKR).

2.7 Een op 17 januari 2008 gedateerde brief van Aangeslotene aan Consument maakt melding van een kennelijke betaling door Consument naar aanleiding van de eerdere brieven en een nog steeds bestaande achterstand. In een brief van 25 april 2008 wijst Aangeslotene Consument erop dat hij inmiddels een betalingsachterstand van € 1.698,44 heeft en dat hem een incassoprocedure wacht, tenzij hij dit bedrag binnen vijf dagen overmaakt naar een in deze brief genoemd rekeningnummer van Aangeslotene.

Tijdens de Ombudsmanprocedure stelt Aangeslotene bij wijze van schikking voor om uit te gaan van het oorspronkelijk openstaande bedrag ad € 206,48, tegen betaling waarvan aan Consument finale kwijting zal worden verleend.

2.8 Na het oordeel van de Ombudsman van 27 augustus 2008, inhoudende dat deze geen mogelijkheden tot verdere bemiddeling ziet, gaat Consument met zijn brief van 17 november 2008 akkoord met het schikkingsvoorstel van Aangeslotene indien zij harerzijds aan enige voorwaarden voldoet. Consument maakt het bedrag van € 206,48 over dat op 18 november 2008 van zijn bankrekening wordt afgeschreven.

2.9 Consument dient vervolgens zijn geschil op 24 november 2008 bij de Commissie in aangezien hij geen antwoord heeft gekregen van Aangeslotene op zijn brief van 17 november 2008 en hij binnen de daarvoor geldende termijn zijn geschil aanhangig wil maken bij de Commissie. In haar brief van 3 december 2008 laat Aangeslotene aan Consument weten met de door hem gestelde voorwaarden akkoord te zijn, voor zover zij daaraan naar eigen zeggen kan voldoen.

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert door hem geleden schade, bestaande uit € 100,- eigen risico ter zake van rechtsbijstand, vele uren aan correspondentie, alsmede telefoon- en portokosten, in totaal door hem begroot op € 2.600,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument wilde betalen maar dit werd hem onmogelijk gemaakt door de houding van Aangeslotene. Aangeslotene weigerde een gespecificeerd overzicht te verstrekken van betaalde rente en aflossing. Bovendien weigerde zij een exact restant saldo op te geven waardoor het Consument onmogelijk werd gemaakt over te gaan tot algehele aflossing van de lening.

Aangeslotene bleef de maandelijkse rente ook na de opzegging van de overeenkomst voortdurend in rekening brengen. Ook werd de tussentijdse aflossing achteraf door Aangeslotene aangemerkt als een onvolledige aflossing. Aangeslotene bleef bovendien rekeningoverzichten sturen alsof er geen tussentijdse aflossing had plaatsgevonden. Ook persisteerde Aangeslotene in het moeten aflossen dan wel rente betalen over de gehele looptijd van 72 maanden. Tevens trachtte Aangeslotene nog steeds de termijnen maandelijks te incasseren.

Aangeslotene reageerde niet, te laat of op onjuiste wijze op de schriftelijke verzoeken van Consument. Op de inhoud van de klacht werd door Aangeslotene niet ingegaan, bovendien werd iedere brief van Aangeslotene telkens door iemand anders ondertekend. Daarbij traineerde Aangeslotene eindeloos en had zij zelfs aan de rechtsbijstandverzekeraar van Consument geen boodschap.

Consument wenst bovendien dat zijn door Aangeslotene geïnitieerde registratie bij het BKR ongedaan wordt gemaakt.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

Aangeslotene stelt in haar bericht van 27 april 2009 aan de Commissie, als toelichting op haar reactie van 3 december 2008 op de brief van Consument van 17 november 2008, dat is voldaan aan een aantal eisen van Consument zoals het beëindigen van zijn registratie bij het BKR (alhoewel zij dit tot heden niet schriftelijk heeft aangetoond).

Daarnaast maakt Aangeslotene uit de brief van Consument van 22 december 2008 op dat Consument zijn bezwaren handhaaft omdat (a) Aangeslotene later heeft gereageerd dan Consument eiste; (b) Aangeslotene pas heeft gereageerd na het verlopen van de beroepstermijn van de Geschillencommissie, hetgeen in haar bedoeling zou hebben gelegen, en (c) het niet indienen van de klacht zou kunnen betekenen dat de negatieve codering niet zou worden verwijderd. Aangeslotene merkt op dat ad (a) er niet later is gereageerd, ad (b) er geen termijn van tien dagen is gesteld en ad (c) de BKR notering los staat van het indienen van een klacht.

Aangeslotene is van oordeel dat de klacht van Consument niet-ontvankelijk dient te worden verklaard althans afgewezen dient te worden.

#### **4. Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat door Aangeslotene op de op normale wijze verwoorde, schriftelijke, verzoeken om te specificeren welke berekening ten grondslag lag aan het

leningbedrag dan wel het resterende leningbedrag van Consument bij herhaling op onvoldoende wijze is gereageerd tegenover een ieder: Consument, zijn rechtsbijstandverzekeraar en de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Ook de Commissie viel dit lot ten deel.

4.2 Voorts stelt de Commissie vast dat de vele standaardbrieven van Aangeslotene inhoudelijk opmerkelijke inconsistentie vertonen. Zo worden voortdurend andere achterstandsbedragen genoemd zonder enige toelichting of specificatie.

4.3 De Commissie is van oordeel dat er voor Aangeslotene geen gerechtvaardigde aanleiding bestond om, ondanks de herhaalde verzoeken om specificatie van het uitstaande saldo, onverkort een incassoprocedure tegen Consument te starten welke op haar beurt leidde tot een trommelvuur aan brieven met wederom niet gespecificeerde bedragen en aanmelding van Consument bij het BKR. Dit alles klemt te meer nu het restant van de vordering een relatief laag bedrag van € 206,48 beliep en Consument bepaald niet onwelwillend was tot betaling over te gaan.

4.4 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Aangeslotene op uiterst onzorgvuldige wijze heeft gehandeld jegens Consument en in ernstige mate tekort is geschoten in hetgeen van haar onder deze omstandigheden verwacht had mogen worden.

4.5 De Commissie acht de door Consument geleden schade aan Aangeslotene toerekenbaar voor zover deze bestaat uit het eigen risico van € 100,00 dat Consument door zijn rechtsbijstandverzekeraar in rekening is gebracht. Ook acht de Commissie een zekere tegemoetkoming voor ongemak en gemaakte kosten, door de Commissie vastgesteld op een bedrag van € 250,-, redelijk. Voor het overige is de hoogte van de vordering van Consument naar het oordeel van de Commissie niet voldoende aannemelijk gemaakt.

4.6 Met betrekking tot de BKR registratie van Consument is de Commissie van oordeel dat voldoende aannemelijk is geworden dat deze reeds eind november 2008 door Aangeslotene ongedaan is gemaakt.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 350,- dient te vergoeden alsmede de eigen bijdrage voor het aanbrengen van het geschil, zijnde € 50,-. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.