



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 109**

**d.d. 4 november 2009**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr J.W.H. Offerhaus en mr J.Th. de Wit)**

### **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 klacht van Consument en de aanvulling daarop van 19 juli respectievelijk 24 november 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen van 13 augustus 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 25 maart 2009;
- de repliek van Consument van 20 april 2008;
- de brief van Aangeslotene na repliek van 24 juni 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft tevens 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 oktober 2009. Aldaar is Consument verschenen.

Aangeslotene heeft aangegeven af te zien van de mogelijkheid om gehoord te worden.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument is medeschuldenaar uit hoofde van een door de zoon van wijlen haar echtgenoot en diens partner bij Aangeslotene afgesloten hypothecaire geldlening. Wegens structurele achterstand in de maandelijkse hypotheekbetalingen is de lening per 17 maart 2005 opgeëist en is Consument door Aangeslotene aangesproken voor de nog openstaande restantvordering. Aangeslotene heeft haar vordering uit handen gegeven aan een deurwaarderskantoor welke op zijn beurt een ander deurwaarderskantoor heeft ingeschakeld. Laatstgenoemd kantoor was belast met het feitelijke beheer en de incasso van de vordering. Consument kan zich niet verenigen met de hoogte van de vordering van Aangeslotene ter inning waarvan deze middels het ingeschakelde deurwaarderskantoor beslag heeft laten leggen op haar activa. De vordering van Aangeslotene is inmiddels volledig door Consument voldaan als gevolg waarvan de beslagen konden worden opgeheven.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

### **3. Geschil**

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade die zij heeft begroot op een bedrag van € 69.831,40

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene baseert zich op een onjuiste hoofdsom van € 210.934,73 terwijl dat volgens opgave van Consument € 205.481,17 respectievelijk - als de incassokosten ad € 4.165,00 worden meegerekend - € 209.646,17 zou moeten zijn.
- Aangeslotene heeft geen specificatie overgelegd van haar rentevordering ad € 9.934,41 terwijl Consument verscheidene malen heeft verzocht om een dergelijke specificatie.
- Aangeslotene heeft Consument als medeschuldenaar uit hoofde van onderhavige hypothecaire geldlening nimmer schriftelijk bevestigd dat de lening op 3 maart 2005 werd omgezet van een aflossingsvrije naar een annuïteitenhypotheek. Een en ander is wel telefonisch geschied maar Consument is destijds niet op de hoogte gebracht van het maandelijkse termijnbedrag of de gewijzigde condities.
- Aangeslotene heeft verzuimd om Consument als medeschuldenaar te informeren over een op 14 februari 2003 doorgevoerde wijziging van de rentecondities van onderhavige hypothecaire lening in die zin dat de vaste rente werd omgezet naar een variabel rentepercentage met een renteplafond. Consument werd ondanks de door en namens haar geuite verzoeken nimmer geïnformeerd over het toegepaste rentepercentage.
- Consument werd voor het aangaan van de hypothecaire lening nimmer in het bezit gesteld van de daarop van toepassing zijnde algemene dan wel bijzondere voorwaarden. Het beroep van Aangeslotene op deze voorwaarden dient mitsdien te falen. Daaruit volgt dat ook de door en namens Aangeslotene onder Consument gelegde beslagen als onterecht moeten worden aangemerkt.
- Aangeslotene heeft de bedragen die zij maandelijks in het kader van een met hypotheekgever getroffen afbetalingsregeling heeft ontvangen, te laat in mindering gebracht op het openstaande saldo. Consument meent dat Aangeslotene daardoor te veel rente in rekening heeft gebracht.

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

- Het door Consument gesignaleerde verschil in hoofdsom zoals dat door de verschillende deurwaarders werd gehanteerd is zuiver administratief en heeft kunnen ontstaan doordat mutaties bij het tweede deurwaarderskantoor met vertraging worden verwerkt in de administratie van het door Aangeslotene ingeschakelde deurwaarderskantoor. Aangeslotene betreurt dat Consument daardoor overzichten heeft ontvangen die niet met elkaar lijken te stroken.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Aangeslotene respectievelijk het door haar ingeschakelde deurwaarderskantoor gaan echter ook uit van het door Consument genoemde hoofdsombedrag van € 205.481,17.

- Aangeslotene heeft het beheer van haar vordering overgedragen aan een deurwaarderskantoor. Aangeslotene zelf kon mitsdien niet voor een specificatie van de berekende rente zorgdragen. Alleen het deurwaarderskantoor dat belast was met de feitelijke incasso van de vordering kon het juiste overzicht verstrekken. Deze heeft daarvoor bij brief van 21 mei 2008 ook wel degelijk zorggedragen.
- Aangeslotene heeft Consument bij brief van 30 december 2003 laten weten dat de hypotheek zou worden omgezet naar een annuïteitenhypotheek indien niet zou worden zorggedragen voor betaling van de opgelopen achterstandstand in de premiebetaling van de verzekering. De omzetting naar een hypotheek op annuïteitenbasis heeft overigens volgens Aangeslotene geen extra achterstanden veroorzaakt en is niet van invloed is geweest op het rentepercentage dan wel de condities.
- Voor wat betreft de omzetting van een vaste rente naar een variabele rente merkt Aangeslotene op dat dergelijke correspondentie in principe alleen aan haar eerste contractant wordt verzonden. Alleen correspondentie die uitgaat van de afdeling Bijzonder Beheer van Aangeslotene wordt ook gericht aan eventueel andere betrokken contractanten zoals Consument.
- Aangeslotene betwist dat Consument ooit eerder bij haar heeft geïnformeerd naar het rentepercentage zoals dat gold in de periode van 14 februari 2003 tot 17 maart 2005. Een overzicht van de rentepercentages uit deze periode heeft hij in het kader van deze procedure overgelegd.
- Aangeslotene stelt dat de algemene voorwaarden van onderhavige hypothecaire lening door het intermediair zijn uitgereikt bij de overhandiging van de offerte.
- Aangeslotene betwist dat zij verzuimd heeft om de in het kader van de getroffen afbetalingsregeling maandelijks betaalde bedragen per valutadatum van ontvangst in mindering te brengen op de vordering. Een en ander wordt ook bevestigd door de betrokken deurwaarderskantoren.

#### **4. Beoordeling**

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

4.1. De Commissie constateert in de eerste plaats dat partijen kennelijk niet (meer) met elkaar van mening verschillen over de hoogte van de hoofdsom van de vordering, daargelaten het door Consument ter zitting gesignaleerde afrondingsverschil van € 0,13 in de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

renteberekening. Een en ander behoeft naar de mening van de Commissie echter geen verdere bespreking nu Consument op generlei wijze schade heeft geleden als gevolg van de tijdelijke verschillen in de door de verschillende partijen bijgehouden administratie. De door Aangeslotene gegeven toelichting op dit klachtonderdeel komt de Commissie bijzonder aannemelijk voor.

4.2. De Commissie stelt vast dat het rentebedrag van € 9.934,41 ter zake waarvan Consument Aangeslotene tevergeefs om een specificatie zou hebben verzocht, is opgenomen in de aan Consument gerichte en van het deurwaarderskantoor afkomstige brief van 21 mei 2008 waarbij een rentespecificatie is gevoegd die betrekking heeft op het totale berekende rentebedrag. Nu in deze berekening exact wordt gespecificeerd hoe het totale rentebedrag is samengesteld dat over de gehele periode in rekening is gebracht, oordeelt de Commissie dat Consument geen belang meer had bij het overleggen van een rentespecificatie die betrekking had op een eerdere periode. Aangeslotene kon in redelijkheid dan ook weigeren nogmaals een aparte specificatie over te leggen.

4.3. De Commissie heeft kennisgenomen van de ontkenning van Consument dat de door Aangeslotene overgelegde en aan Consument gerichte brief over de omzetting van de hypotheek uit december 2003 haar ooit bereikt heeft. Zo al vast zou komen te staan dat Consument de bedoelde brief nooit heeft ontvangen ziet de Commissie echter niet in welk belang van Consument daardoor zou zijn geschaad respectievelijk welke schade zij daardoor geleden zou hebben.

4.4. De Commissie acht het zeer begrijpelijk dat Aangeslotene begin maart 2005 in eerste instantie alleen haar eerste contractant bij onderhavige hypothecaire lening op de hoogte heeft gebracht van de doorgevoerde wijzigingen in de condities van de hypothecaire lening, zoals de omzetting van een aflossingsvrije naar een annuïteitenhypotheek. Het betreft hier immers correspondentie die gewoonlijk alleen eerstbetrokkenen raakt. Dat zou wellicht anders zijn geweest als Consument reeds door Aangeslotene aansprakelijk was gesteld maar daarvan is de Commissie niet gebleken noch is dat door Consument gesteld.

4.5. De stelling van Consument dat de door Aangeslotene gelegde beslagen op haar activa onrechtmatig zijn geweest omdat de algemene voorwaarden van onderhavige hypothecaire lening nimmer aan haar werden overhandigd, getuigt van een onjuiste opvatting over de betekenis van een dergelijke overhandiging en dient mitsdien te falen. Voor het leggen van beslag zijn deze voorwaarden immers niet relevant.

4.6. Uit de door Aangeslotene overgelegde bescheiden is de Commissie gebleken dat de in het kader van de afbetalingsregeling betaalde bedragen werden afgeboekt tegen de valutadata van ontvangst. Dat Aangeslotene de bedragen slechts een maal in de drie maanden overboekte aan het deurwaarderskantoor dat met de feitelijke incasso was belast doet daar niet aan af. Van Consument te veel in rekening gebrachte rente is de Commissie mitsdien niet gebleken.



**KiFiD**  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.