Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-196 d.d. 13 mei 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat op de door Consument ondertekende overeenkomst is opgenomen *"Aflossing: € 46.000,- op 1 juli 2011"*. Voorts staat op de overeenkomst vermeld *"Aflossingen worden automatisch geboekt ten laste van rekening (nr)"*. De Commissie is, gelet op het voorgaande, van oordeel dat het voor Consument voldoende duidelijk moet zijn geweest dat het bedrag van € 46.000,- per 1 juli 2011 moest worden afgelost en dat dit zou geschieden door een afschrijving van zijn betaalrekening. Uit de gevoerde correspondentie blijkt volgens de Commissie dat Consument en zijn gemachtigde door Aangeslotene en X zijn geïnformeerd over de mogelijkheid tot het doen van een verzoek tot uitbetaling van de kapitaalverzekering. De Commissie is van oordeel dat Consument, gelet op het voorgaande, zelf verantwoordelijk is voor het feit dat de uitkering van de kapitaalverzekering niet is aangewend voor de aflossing van de geldlening.
Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene niet bereid was stukken aan zijn gemachtigde (advocaat) te doen toekomen, oordeelt de Commissie dat er voor Aangeslotene geen reden om, bijzondere omstandigheden daargelaten, af te wijken van de algemene regel dat indien een advocaat stelt dat hij voor een cliënt optreedt, daarvan geen bewijs wordt verlangd.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 23 januari 2013;
- de brieven van de gemachtigde van Consument van 21 februari 2013 en 8 mei 2013 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 25 februari 2014 met bijlagen;

- de brief van de gemachtigde van Consument van 9 april 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op 1 juli 2003 een Rentevastlening (hierna: "de lening") voor een bedrag van € 46.000,- afgesloten bij Aangeslotene. In de door Consument en Aangeslotene ondertekende overeenkomst is opgenomen dat de aflossing van de lening plaatsvindt op 1 juli 2011 en dat aflossingen, rente, premies en provisies automatisch worden geboekt ten laste van de betaalrekening van Consument met rekeningnummer 0. Consument heeft gedurende de looptijd van de lening alleen rente betaald en heeft niet op de lening afgelost.

3.2. Consument heeft bij X een kapitaalverzekering gesloten met een looptijd van 20 juni 2003 tot 20 juni 2011. Deze verzekering is ten behoeve van de lening aan Aangeslotene verpand.

3.3. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 28 juni 2011 bevestigd dat zij X heeft laten weten dat het pandrecht per 1 juli 2011 kan komen te vervallen en dat hij, om tot vrijgave van de gelden te komen, een schriftelijk verzoek dient te doen bij X. X heeft Consument bij brief van 1 juli 2011 verzocht het formulier "verzoek tot uitbetaling" in te vullen en te ondertekenen en dat, samen met een kopie van zijn identiteitsbewijs, retour te sturen. De gemachtigde van Consument heeft X bij brief van 30 juni 2011 verzocht hem alle stukken die betrekking hebben op de verpanding te doen toekomen. X heeft deze stukken op 4 juli 2011 aan de gemachtigde van Consument toegezonden.

3.4. Aangeslotene is, nadat zij dit per brieven van 22 februari 2011 en 20 april 2011 heeft aangekondigd, op 4 juli 2011 overgegaan tot het afboeken van het verschuldigde bedrag van € 46.000,-, vermeerderd met een bedrag van € 254,92 aan rente, van de betaalrekening van Consument met rekeningnummer 0. Als gevolg van de afboeking is een debetstand ontstaan op de betaalrekening van Consument. Aangeslotene brengt, conform het tarief voor ongeoorloofd rood staan op een betaalrekening, een debetrente van 15% in rekening.

3.5. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 27 oktober 2011 in gebreke gesteld in verband met de op 4 juli 2011 ontstane debetstand op zijn betaalrekening. De debetstand bedroeg op dat moment € 47.275,49. Aangeslotene heeft Consument

vervolgens bij brieven van 23 januari 2012 en 21 februari 2012 nogmaals verzocht de debetstand aan te vullen. De debetstand bedroeg in januari 2013 € 52.054,10.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument klaagt blijkens het op 23 januari 2013 ontvangen klachtformulier er over, dat Aangeslotene stelt, dat hij een saldotekort heeft van € 52.054,10, terwijl een specificatie daarvan ontbreekt. Voorts luidt de klacht, dat Aangeslotene heeft geweigerd een specificatie van dat bedrag en overige bescheiden ter vaststelling van onder meer het ontstaan van de schuld af te geven aan zijn gemachtigde, die advocaat is.

4.2. Bij brief van 21 februari 2013 heeft Consument zijn klacht vermeerderd met vier nieuwe onderdelen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt vast dat Consument zijn klacht jegens Aangeslotene tijdens de schriftelijke behandeling van de klacht bij de Geschillencommissie heeft aangevuld met vier nieuwe klachtonderdelen. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat de nieuwe klachtonderdelen niet in behandeling dienen te worden genomen door de Geschillencommissie, daar deze klachtonderdelen niet eerst zijn behandeld door de directie van Aangeslotene noch door de Ombudsman. De Commissie stelt vast dat - nu dit door Consument niet is weersproken - de nieuwe klachtonderdelen zijn voorgelegd aan de Geschillencommissie waarbij voorbij is gegaan aan de interne klachtprocedure van Aangeslotene. Deze klachtonderdelen zijn derhalve op grond van artikel 13.2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening niet-ontvankelijk. De Commissie oordeelt dat deze klachtonderdelen, gelet op het voorgaande, buiten behandeling moeten blijven.

5.2. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene stelt, dat Consument een saldotekort heeft van € 52.054,10, terwijl een specificatie ontbreekt, oordeelt de Commissie als volgt. Tussen partijen staat vast dat Consument op 1 juli 2003 een lening voor een bedrag van € 46.000,- heeft afgesloten bij Aangeslotene. Consument stelt dat Aangeslotene hem bij het afsluiten van deze lening heeft medegedeeld dat hij maandelijks een bedrag diende af te lossen waarna de lening na acht jaar volledig zou zijn afgelost. Aangeslotene heeft volgens Consument niet onderbouwd waarom zij op 4 juli 2011 is overgegaan tot het afboeken van een bedrag van in totaal € 46.254,92 en is niet bereid een specificatie te geven van de ontstane debetstand op de betaalrekening van Consument. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat Consument bij het afsluiten van de geldlening akkoord is gegaan met de gekozen leenconstructie en de hiermee samenhangende bepalingen en voorwaarden. Voorts was het volgens Aangeslotene aan Consument om een verzoek tot uitbetaling van zijn kapitaalverzekering aan X te doen voor de aflossing van de lening. Consument was

hiervan op de hoogte en heeft er zelf voor gekozen tot op heden geen verzoek tot uitbetaling te doen.

5.3. De Commissie stelt vast dat op de door Consument ondertekende overeenkomst is opgenomen *"Aflossing: EUR 46.000,00 op 1 juli 2011"*. Voorts staat op de overeenkomst vermeld *"Aflossingen worden automatisch geboekt ten laste van rekening 0 (…)"*. Voorts stelt de Commissie vast dat Aangeslotene met haar brieven van 22 februari 2011 en 20 april 2011 aan Consument heeft aangekondigd dat per 1 juli 2011 een bedrag van € 46.000,- diende te worden afgelost en dat er een bedrag zou vrijkomen van de kapitaalverzekering. Van een maandelijkse aflossing door Consument, waardoor de lening na acht jaar volledig zou zijn afgelost, is de Commissie niet gebleken. De Commissie is, gelet op het voorgaande, van oordeel dat het voor Consument voldoende duidelijk moet zijn geweest dat het bedrag van € 46.000,- per 1 juli 2011 moest worden afgelost en dat dit zou geschieden door een afschrijving van zijn betaalrekening. Het moet voor Consument derhalve ook duidelijk zijn hoe de debetstand op zijn betaalrekening tot stand is gekomen.

5.4. De Commissie oordeelt voorts dat Consument voldoende op de hoogte was van het feit dat hij zelf moest zorgdragen voor de uitbetaling van de kapitaalverzekering. Uit de gevoerde correspondentie blijkt volgens de Commissie dat Consument en zijn gemachtigde door Aangeslotene en X zijn geïnformeerd over de mogelijkheid tot het doen van een verzoek tot uitbetaling van de kapitaalverzekering. Uit de stukken is de Commissie niet gebleken dat Consument, dan wel zijn gemachtigde, na ontvangst van de stukken met betrekking tot het verval van de verpanding is overgegaan tot het doen van een verzoek tot uitbetaling. De Commissie is van oordeel dat Consument, gelet op het voorgaande, zelf verantwoordelijk is voor het feit dat de uitkering van de kapitaalverzekering niet is aangewend voor de aflossing van de geldlening, waardoor de debetstand op de betaalrekening als gevolg van de over de debetstand in rekening gebrachte rente aanzienlijk is toegenomen. Tot het verstrekken van een nadere specificatie - naast de gebruikelijke bankafschriften - was Aangeslotene niet gehouden.

5.5. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene niet bereid was stukken aan zijn gemachtigde (advocaat) te doen toekomen, oordeelt de Commissie als volgt. Consument is van mening dat Aangeslotene ten onrechte niet bereid was zijn gemachtigde (advocaat) van stukken met betrekking tot onder meer de debetstand op zijn betaalrekening te voorzien. Aangeslotene stelt dat zij Consument erop heeft gewezen dat toezending van documentatie aan zijn gemachtigde eerst zou geschieden nadat hij door Consument was gemachtigd en dat Aangeslotene een dergelijke machtiging niet heeft ontvangen. Door Aangeslotene is niet betwist, dat de verzoeken van de gemachtigde van Consument tot het verstrekken van bescheiden zijn gedaan voor de aanvang van de klachtprocedure bij de Ombudsman respectievelijk bij de Commissie en dat de gemachtigde zich daarbij als advocaat heeft gepresenteerd. Het is niet gebleken, dat de advocaat van Consument tijdens die verzoeken niet bevoegd was om als advocaat op te treden. Er bestond derhalve voor Aangeslotene geen reden om, bijzondere omstandigheden daargelaten, af te wijken van de algemene regel dat indien een advocaat stelt dat hij voor een cliënt optreedt, daarvan geen bewijs wordt verlangd. Bijzondere omstandigheden, die een reden gaven daarvan af

te wijken zijn door Aangeslotene niet gesteld, zodat de klacht van Consument op dit punt gegrond is en Aangeslotene aan Consument het door hem betaalde klachtgeld dient te vergoeden. Voor het overige is de klacht ongegrond.

5.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. 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 vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde een bedrag van € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.