Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0058

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 september 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	20 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2006 een creditcard afgesloten bij ICS. Hierop is in 2012 een betalingsachterstand ontstaan, waarna ICS, na verschillende aanmaningen, een achterstands-melding heeft gedaan bij BKR. In 2022 heeft de consument het openstaande bedrag betaald aan het incassobureau, waarna ICS de BKR-registratie heeft verwijderd. De consument stelt dat hij in 2022 het openstaande bedrag ten onrechte nogmaals heeft betaald omdat hij in 2013 het openstaande bedrag al contant heeft voldaan aan het incassobureau. De consument vordert terugbetaling van het in 2022 betaalde bedrag alsmede vergoeding van de schade die hij heeft geleden als gevolg van het niet tijdig kunnen oversluiten van zijn hypothecaire geldlening door het trage reageren van ICS. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consument het openstaande bedrag al in 2013 heeft voldaan. Ook het beroep op verjaring slaagt niet. Wel had ICS beter kunnen reageren op de klacht van de consument; in zoverre is de klacht deels gegrond. Maar het is de commissie niet gebleken dat de consument hierdoor financieel nadeel heeft gelopen. Daarom wordt de vordering van de consument afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens ICS was mevrouw [naam], medewerkster bijzonder beheer, aanwezig.

De consument heeft ter zitting spreekaantekeningen overgelegd.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2006 heeft de consument een ANWB-creditcard (hierna: de creditcard) afgesloten bij ICS.

2.2 Bij brieven van 12 maart 2012 en 10 september 2012 heeft ICS de consument geïnformeerd dat er een betalingsachterstand van een maand is op de creditcard en heeft zij de consument verzocht om betaling. Bij brief van 8 oktober 2012 heeft ICS de consument geïnformeerd dat hij een betalingsachterstand van twee maanden heeft en verzocht om betaling. Ook heeft ICS gewaarschuwd voor een achterstandsregistratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR). Bij brief van 7 november 2012 heeft ICS aan de consument medegedeeld dat de creditcard is geblokkeerd en de consument in gebreke gesteld alsmede gesommeerd tot terugbetaling van € 3.930,68. Op 3 december 2012 heeft ICS een achterstandscodering (A) in het CKI laten plaatsen. Hierna heeft ICS de behandeling van de schuld overgedragen aan haar (interne) incassobureau. Bij brieven van 21 januari 2013 en 11 februari 2013 heeft het incassobureau de consument gesommeerd tot betaling van de openstaande schuld.

2.3 Bij brief van 3 februari 2016 heeft het incassobureau de consument gesommeerd tot betaling van het openstaande bedrag van € 4.272,72.

2.4 Bij brief van 17 oktober 2017 heeft ICS de consument geïnformeerd dat zij in het verleden ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht en dat zij een bedrag van € 1.029,- in mindering zal brengen op het openstaande saldo. Na aftrek van deze kosten bedraagt het openstaande saldo € 2.918,79.

2.5 In 2020 heeft de consument zich in verband met zijn wens tot het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening tot zijn bank gewend. De bank heeft toen aangegeven dat de consument een negatieve registratie heeft in het CKI bij het BKR, welke is geplaatst door ICS.

2.6 In september 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij ICS en verzocht om opheldering omtrent de registratie bij het BKR. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument in september 2021 zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de consument in februari 2022 de openstaande vordering van € 2.918,79 volledig aan ICS voldaan, waarna ICS half maart 2022 de BKR-registratie heeft verwijderd.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert terugbetaling van € € 2.918,79, zijnde het bedrag dat hij in februari 2022 (onverschuldigd) aan ICS heeft voldaan.

Daarnaast vordert hij vergoeding van de schade die hij lijdt als gevolg van het niet tijdig kunnen oversluiten van zijn hypothecaire geldlening op gunstige voorwaarden.

2.8 Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag:

- De consument heeft in februari 2022 het openstaande bedrag nogmaals aan ICS voldaan om zo van de BKR-registratie af te zijn. Hij meent dat hij dit bedrag ten onrechte heeft betaald, omdat hij reeds in het voorjaar 2013 het openstaande bedrag volledig heeft voldaan. Door verlies van werk in 2011 was er een betalingsachterstand ontstaan. ICS heeft toen een incassobureau ingeschakeld. Na verschillende brieven van ICS en het incassobureau te hebben ontvangen, is er in het voorjaar 2013 een medewerker van het incassobureau bij de consument thuis geweest. De consument heeft toen het openstaande bedrag contant tegen finale kwijting voldaan; hij had dit bedrag contant omdat hij toen kamers verhuurde. Het betalingsbewijs is bij de brand in zijn woning in december 2017 verloren gegaan.
- Voor zover de vordering in 2013 niet is voldaan, dan is de vordering van ICS inmiddels verjaard. ICS c.q. het incassobureau heeft sinds 2013 (toen de consument het bedrag contant heeft betaald) niets meer van zich laten horen. De verjaring is niet gestuit. Hij heeft de brieven, die het incassobureau en ICS in 2016 en 2017 aan hem zouden hebben verstuurd, niet ontvangen.
- ICS heeft niet adequaat gereageerd op zijn klacht. Hij heeft in september 2020, nadat hij had vernomen dat hij een negatieve BKR-registratie had, verschillende keren een schriftelijke klacht ingediend bij ICS. Hierop kwam geen enkele reactie of, als er een reactie kwam, ging ICS niet of nauwelijks in op zijn klacht. Ook tijdens Kifid-procedure heeft ICS laat en niet adequaat gereageerd. Ook heeft ICS zich niet aan haar belofte gehouden om de BKR-registratie na betaling te verwijderen; ook dat heeft weer een aantal weken geduurd.
- Als gevolg van het handelen van ICS heeft de consument zijn hypothecaire geldlening niet kunnen oversluiten tegen aanzienlijke lagere kosten. De consument had een renteaanbod van 0,95% 30 jaar vast. Dit renteaanbod is door het trage verwijderen van de BKR-registratie vervallen. In mei 2022 heeft de consument een nieuw renteaanbod gehad, de rente bedroeg toen 3,36% voor 30 jaar vast. Hierdoor lijdt hij schade.

Het verweer

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Allereerst zal de commissie beoordelen of ICS het in februari 2022 door de consument betaalde bedrag aan de consument dient terug te betalen.

3.2 Ten aanzien van de stelling van de consument dat hij in maart 2022 ten onrechte nogmaals aan ICS heeft betaald, omdat hij in 2013 het openstaande bedrag reeds contant heeft voldaan, oordeelt de commissie als volgt. Voorop staat dat op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. ICS heeft betwist dat de consument de openstaande vordering reeds in 2013 heeft voldaan. ICS heeft in dit kader aangevoerd dat een incassobureau niet aan de deur kwam en dat zij in 2016 en 2017 nog brieven heeft gestuurd aan de consument in verband met de openstaande vordering. Ook in haar administratie stond de vordering van de consument vermeld als openstaand. De commissie is om die reden van oordeel dat de consument tegenover de betwisting door ICS onvoldoende bewijs voor zijn stelling heeft geleverd. De enkele verklaring van de consument, dat hij contant heeft betaald, is onvoldoende. Ook het feit dat het betalingsbewijs tijdens een brand in december 2017 verloren is gegaan, komt voor zijn risico. Gelet op het voorgaande moet de commissie het ervoor houden dat de vordering in 2013 niet is betaald en daarom pas in 2022 is voldaan. Dit betekent dat ICS het bedrag niet aan de consument dient te restitueren.

3.3 Voorts heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de vordering van ICS verjaard is, omdat hij sinds 2013 niets meer van ICS of het incassobureau heeft gehoord. ICS heeft dit standpunt betwist en aangevoerd dat zij de verjaring van haar vordering heeft gestuit. Zij heeft de consument per brief meerdere malen aangemaand tot betaling, (waaronder) de brief van 17 oktober 2017. Ook heeft zij de brief van 3 februari 2016 overgelegd. Alle brieven zijn verstuurd naar het adres van de consument.

3.4 Een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis uit overeenkomst tot een geven of een doen, zoals waar in het onderhavige geval sprake van is, verjaart op grond van artikel 3:307 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden. Ingevolge artikel 3:317 lid 1 BW wordt de verjaring van een vordering tot nakoming van een verbintenis gestuit door een schriftelijke mededeling waarin de schuldeiser zich ondubbelzinnig zijn recht op nakoming voorbehoudt. De consument heeft niet betwist dat de brief van 17 oktober 2017 voldoet aan de eisen van artikel 3:317 lid 1 BW. De vraag of de die brief de consument heeft bereikt houdt partijen wel verdeeld.

3.5 Artikel 3:37 lid 3 BW houdt in dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Met betrekking tot een schriftelijke verklaring geldt als uitgangspunt dat deze de geadresseerde heeft bereikt als deze door hem is ontvangen.

Indien de geadresseerde betwist de verklaring te hebben ontvangen, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten en omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring daar is aangekomen. Als adres in vorenbedoelde zin geldt in beginsel – behoudens andersluidend beding – de woonplaats van de geadresseerde in de zin van artikel 1:10 BW, dan wel, indien de mededeling een zakelijke kwestie betreft, het zakelijk adres van de geadresseerde, en voorts het adres waarvan de afzender op grond van de verklaringen of gedragingen van de geadresseerde mocht aannemen dat deze aldaar door hem kon worden bereikt, bijvoorbeeld diens postbus, e-mailadres of een ander adres dat bij recente contacten tussen partijen door de geadresseerde is gebruikt.[1]

3.6 ICS heeft ter zitting aangevoerd dat zij de verjaring heeft gestuit met brief die zij aan de consument heeft gestuurd op 17 oktober 2017 aan het adres van de consument, waar zij ook eerdere brieven naar toe heeft gestuurd, welke, zoals door de consument erkend, door hem zijn ontvangen; zij heeft nooit post retour ontvangen. Gelet op deze stellingen en het hiervoor in 3.5 genoemde uitgangspunt, kon de consument niet volstaan met de enkele stelling dat hij die brief niet heeft ontvangen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de stellingen van ICS over de stuitingshandeling onvoldoende gemotiveerd betwist. Uit het voorgaande volgt dat de verjaring van de vordering tijdig is gestuit. Het klachtonderdeel is ongegrond.

3.7 Ten overvloede merkt de commissie op, dat ook indien het beroep op verjaring zou slagen, er geen sprake is van een onverschuldigde betaling (artikel 6:203 BW) door de consument. Verjaring heeft tot gevolg dat een vordering niet meer in rechte afdwingbaar is; er blijft wel een natuurlijke verbintenis over. Indien een schuldenaar ondanks verjaring toch betaalt, heeft hij niet onverschuldigd betaald en kan hij het betaalde bedrag niet terugvorderen, gegeven de omstandigheid dat de consument de door hem gestelde eerdere betaling niet heeft kunnen aantonen.

3.8 Tevens heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat ICS zoals tijdens de interne klachtprocedure als ook tijdens de procedure bij Kifid niet tijdig en adequaat heeft gereageerd op zijn klacht. De commissie is van oordeel dat ICS actiever had kunnen meewerken aan het oplossen van het geschil door tijdiger en adequater te reageren op de verschillende verzoeken van de consument. Ook is te begrijpen dat dit hinderlijk geweest is voor de consument. Dit is ook door ICS in zekere mate ook erkend. Dit betekent dat dit klachtonderdeel gegrond is.

[1] HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104.

3.9 Vervolgens is de vraag aan de orde of het voorgaande leidt of heeft geleid tot schade voor de consument. De commissie is van oordeel dat dit niet is komen vast te staan omdat de consument uitsluitend beschikt over een renteaanbod en niet over een door een geldverstrekker goedgekeurde offerte. Er is dus niet met zekerheid vast te stellen dat er sprake is van schade. De vordering zal daarom worden afgewezen.

3.10 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument deels gegrond is, maar wijst de commissie de vorderingen echter af. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht van de consument deels gegrond, maar wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl