Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0498

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument had een doorlopend krediet bij Intrum. Intrum heeft hiervoor een tweede recht van hypotheek op de woning van de consument gevestigd. De consument vordert dat dit hypotheekrecht wordt doorgehaald. Volgens de consument heeft zij geen hypotheek verleend omdat zij nooit bij een notaris is geweest. Ook stelt de consument dat Intrum onzorgvuldig heeft gehandeld in het schuldhulpverleningstraject. Hierdoor moest de consument alsnog gebruikmaken van de wettelijke schuldsanering en heeft het langer geduurd voordat zij schuldenvrij was. De consument vordert een vergoeding van materiële en immateriële schade. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat het hypotheekrecht niet rechtsgeldig is gevestigd of dat Intrum onzorgvuldig heeft gehandeld. Wel is het redelijk dat Intrum een deel van de taxatiekosten aan de consument vergoedt. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 van 26 december 2023 en 19 februari 2024; 3) het verweerschrift van Intrum; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van Intrum.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Intrum hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar (inmiddels ex-)echtgenoot hebben in mei 2002 een overeenkomst van doorlopend krediet afgesloten met (de rechtsvoorgangster van) Intrum.[1] De krediet-limiet bedroeg € 68.028,-.

2.2 In april 2002 is een passeeropdracht opgesteld voor het vestigen van een hypotheekrecht ten gunste van Intrum. De passeeropdracht vermeldt de namen van de consument en haar echtgenoot en bevat twee handtekeningen.

2.3 In het Kadaster is op 14 juni 2002 een hypotheekakte ingeschreven. Via deze akte is een recht van tweede hypotheek gevestigd op de woning van de consument en haar echtgenoot, ten gunste van Intrum. In de akte is opgenomen dat de hypotheek is verleend tot zekerheid van betaling van alles wat de consument en haar echtgenoot aan Intrum verschuldigd zijn of zullen zijn, tot een maximum van € 68.028,-.

2.4 De consument en haar echtgenoot hebben in of rond 2006 problemen gekregen met het op tijd betalen van de maandtermijnen.

2.5 In 2015 hebben de consument en haar echtgenoot zich voor schuldhulpverlening gewend tot Fimar. Rond maart 2017 hebben de consument en haar echtgenoot dit bedrijf verruild voor Intova, een schuldhulpverleningsinstantie voor ondernemers. In december 2017 heeft Intova een schuldregelingsvoorstel gedaan aan Intrum van 14,9% van de openstaande vordering, hetgeen neerkwam op een bedrag van € 9.433,01. Intrum heeft Intova verzocht om inzage te geven in de financiële situatie van de consument en haar echtgenoot, welke informatie in maart 2018 is ontvangen. Intrum heeft Intova vervolgens gemeld niet akkoord te gaan met het schuldregelingsvoorstel omdat Intrum als hypotheekhouder de woning kon verkopen en zij verwachtte dat haar vordering uit de overwaarde kon worden voldaan. Intrum is hierbij uitgegaan van een marktwaarde van de woning van € 200.000,- tot € 225.000,-.

2.6 De WOZ-waarde van de woning bedroeg per 1 januari 2017 € 159.000,- en de resterende hypotheekschuld bedroeg circa € 170.000,-.

2.7 Op 23 mei 2018 heeft de gemachtigde van Intrum per e-mail het volgende aangegeven aan Intova:

[1] Voor de leesbaarheid wordt hierna ook de rechtsvoorgangster van Intrum weergegeven als “Intrum”.

"Wij hebben uw voorstel nogmaals aan cliënte voorgelegd, maar zij blijven bij hun afwijzing. Een alternatief zou zijn een gevalideerd NWWI taxatierapport. (...) Zonder dit rapport zullen zij dus NIET akkoord gaan."

2.8 Op 31 mei 2018 is de woning getaxeerd door een NWWI-taxateur. De marktwaarde is getaxeerd op € 173.000,-.

2.9 Op 14 juni 2018 heeft Intrum laten weten niet akkoord te gaan met het voorstel. Intova heeft hierna de schuldhulpverlening beëindigd.

2.10 De consument en haar echtgenoot hebben in september 2018 een verzoek tot oplegging van een dwangakkoord ingediend bij de rechtbank. Bij vonnis van 31 oktober 2018 is dit verzoek afgewezen omdat volgens de rechter onvoldoende aannemelijk is geworden dat het in december 2017 aangeboden schuldregelingsvoorstel (zie 2.5) het maximaal haalbare is.

2.11 De consument en haar echtgenoot zijn op 7 februari 2019 toegelaten tot de WSNP. Per 7 februari 2022 is de schuldsanering ten aanzien van de consument beëindigd met toekenning van een schone lei.

2.12 De consument en haar echtgenoot zijn in 2020 gescheiden. In het kader van de verdeling van de huwelijksgoederengemeenschap is de woning aan de consument toebedeeld.

2.13 Intrum heeft de consument in 2023 meerdere keren tot betaling van de vordering aangesproken en heeft geweigerd om het hypotheekrecht door te halen in het Kadaster.

2.14 Op 2 januari 2024 heeft de consument Intrum gedagvaard voor de burgerlijke rechter waarbij zij heeft gevorderd dat Intrum haar ontslaat uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor het doorlopend krediet en dat Intrum haar voor deze vordering niet meer mag aanschrijven tot betaling. In de dagvaarding is opgenomen dat aan de echtgenoot van de consument nog geen schone lei is verleend.

De klacht en vordering

2.15 Er is sprake van twee klachtonderdelen met ieder een eigen vordering. Als eerste klaagt de consument over het tweede recht van hypotheek op de woning en vordert zij dat Intrum dit hypotheekrecht moet (laten) doorhalen. Ten tweede klaagt zij over het handelen van Intrum tijdens de schuldhulpverlening c.q. -sanering en vordert zij een schadevergoeding van € 600,-. De consument voert hiervoor de volgende argumenten aan.

2.16 De consument was er tot 2006 niet van op de hoogte dat Intrum een recht van tweede hypotheek op de woning had laten vestigen. De consument stelt nooit bij een notaris te zijn geweest. De handtekening op de passeeropdracht zou ook niet van haar zijn. Het hypotheekrecht zou daarmee niet conform de regels zijn gevestigd en daarom moet Intrum dit in het Kadaster laten doorhalen.

2.17 In 2015 heeft de consument zich gewend tot de gemeente voor hulp bij het oplossen van de schulden van haar en haar echtgenoot. Pas in 2022 heeft de consument een schone lei gekregen. Volgens de consument heeft Intrum dit proces onnodig vertraagd, waardoor dit veel langer heeft geduurd dan nodig. Zo zou Intrum steeds nieuwe eisen hebben gesteld aan de schuldhulpverleningsinstantie of aan de consument op het moment dat aan de voorgaande eisen was voldaan. Intrum zou alleen in zee hebben willen gaan met een NVVK-erkende schuldhulpverleningsinstantie, zodat het traject met Fimar moest worden beëindigd en er een nieuw traject moest worden opgestart. Ook zou Intrum hebben toegezegd dat zij akkoord zou gaan met het schuldregelingsvoorstel als uit een taxatie van de woning door een NWWI-erkende taxateur zou blijken dat er geen overwaarde was. Intrum zou op deze toezegging zijn teruggekomen. De consument stelt hierdoor materiële en immateriële schade te hebben geleden, waaronder € 600,- voor het taxatierapport. Intrum zou uiteindelijk de enige schuldeiser zijn geweest die niet heeft ingestemd met het schuldregelingsvoorstel. De consument moest daarom alsnog de wettelijke schuldsanering doorlopen. Als Intrum eerder had aangegeven dat zij alleen een wettelijke schuldsanering als optie zou accepteren, had dat de consument veel tijd en stress gescheeld.

2.18 De consument heeft ook een vordering ingesteld van € 2.695,- aan kosten voor juridische bijstand. Maar, naar de commissie begrijpt, houdt deze vordering verband met een door de consument ingetrokken klachtonderdeel over het door Intrum blijven vasthouden aan de nog openstaande vordering (en de daaraan gekoppelde weigering om het hypotheekrecht door te halen). Op deze vordering hoeft dus niet meer te worden beslist.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De vragen die de commissie moet beantwoorden

3.1 De commissie moet twee vragen beantwoorden. Ten eerste de vraag of Intrum het recht van hypotheek moet laten doorhalen in het Kadaster. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. En ten tweede de vraag of Intrum de consument een schadevergoeding van € 600,- moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit ook niet geval is, maar dat het in dit geval redelijk is dat Intrum de consument een vergoeding van € 200,- betaalt. De commissie zal deze oordelen hierna toelichten.

Klachtonderdeel 1: Intrum hoeft het hypotheekrecht niet te laten doorhalen

3.2 Partijen zijn het erover eens dat het hypotheekrecht is ingeschreven in het Kadaster, maar zij verschillen van mening over de juistheid van die inschrijving. Intrum stelt zich op het standpunt dat het hypotheekrecht op de juiste wijze is gevestigd en zij heeft een kopie van een afschrift van de notariële akte van hypotheekstelling ingebracht.

In deze akte heeft de notaris verklaard dat de consument voor hem is verschenen, dat hij de identiteit van de consument heeft vastgesteld en dat de akte door de consument is ondertekend.

3.3 Intrum heeft er terecht op gewezen dat een notariële akte een authentieke akte is en dat deze akte op grond van artikel 157 van het Wetboek van Rechtsvordering (Rv)[2] zogeheten dwingende bewijskracht heeft. Dit betekent dat de rechter, en daarmee ook de commissie, de inhoud van de akte als waar aanneemt.[3] De consument mag tegenbewijs leveren. Naar het oordeel van de commissie is de consument er niet in geslaagd om tegenbewijs te leveren. De enkele stelling van de consument dat zij niet bij de notaris is geweest en dat de handtekening op de passeeropdracht niet van haar is, is daarvoor onvoldoende. Dit betekent dat voor de commissie vaststaat dat de consument de hypotheekakte heeft getekend. Na inschrijving van een afschrift van deze akte in het Kadaster door de notaris is het hypotheekrecht tot stand gekomen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 2:

3.4 De consument meent dat Intrum het schuldhulpverleningstraject onnodig heeft vertraagd. De argumenten van de consument zijn opgenomen onder 2.17. Intrum is het hier niet mee eens. Zij heeft erop gewezen dat zij met de eerste schuldhulpverleningsinstantie, Fimar, betalingsafspraken heeft gemaakt. Zij heeft ook weersproken dat zij de voorwaarde heeft gesteld dat de consument een NVVK-erkend kantoor in de arm moest nemen. Volgens Intrum heeft zij pas in december 2017 een schuldregelingsvoorstel ontvangen. Zij is niet akkoord gegaan met dit voorstel en volgens de rechter heeft zij dit ook niet hoeven doen, aldus Intrum (zie 2.10). Dat het lang heeft geduurd voordat de consument de wettelijke schuldsanering is ingegaan, kan daarmee volgens Intrum niet aan haar worden toegerekend. Met betrekking tot het taxatierapport stelt Intrum dat zij geen toezeggingen heeft gedaan aan de consument. Zij is niet akkoord gegaan met het schuldregelingsvoorstel omdat zij vond dat de marktwaarde te laag was ingeschat door de taxateur.

3.5 De commissie is van oordeel dat uit de stukken in het dossier niet blijkt dat Intrum het schuldhulpverleningstraject heeft vertraagd en daarmee onredelijk, onzorgvuldig of onrechtmatig jegens de consument heeft gehandeld. Met name blijkt niet uit het dossier dat Intrum steeds nieuwe voorwaarden heeft gesteld aan het schuldhulpverleningstraject. Ook blijkt uit de afwijzing van het verzoek tot oplegging van een dwangakkoord dat Intrum heeft mogen weigeren om in te stemmen met het schuldregelingsvoorstel. De commissie is zich ervan bewust dat de consument een lange weg heeft afgelegd om uiteindelijk schuldenvrij te worden, maar dit is Intrum niet aan te rekenen. Intrum hoeft de consument daarom geen schadevergoeding te betalen.

[2] Te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Dit volgt uit artikel 151 Rv, te vinden in de bijlage.

3.6 De commissie is echter wel van oordeel dat het niet redelijk is dat de volledige kosten van het taxatierapport voor rekening komen van de consument. Weliswaar kan de e-mail van Intrum (zie 2.7) niet worden opgevat als een onvoorwaardelijke toezegging dat zij alsnog akkoord zou gaan met het schuldregelingsvoorstel als uit het taxatierapport zou blijken dat er geen sprake was van (een noemenswaardige) overwaarde. Maar Intrum heeft toegelicht dat zij niet akkoord is gegaan omdat zij de taxatiewaarde te laag vond. Dat impliceert dat zij de uitkomst van de taxatie sowieso niet had geaccepteerd als deze niet in lijn had gelegen met de waardes die zij in gedachten had. Het is dan ook de vraag welk redelijk doel het taxatierapport heeft gediend. Intrum heeft de vermoedelijke overwaarde van de woning in de dwangakkoordprocedure ook niet meer aangevoerd als argument om niet akkoord te gaan met het schuldregelingsvoorstel. Aan de andere kant heeft de consument wel enig belang bij het taxatierapport gehad omdat zij hiermee haar (financiële) positie scherper heeft gekregen. Onder deze omstandigheden acht de commissie het redelijk dat Intrum 1/3e deel van de kosten voor haar rekening neemt. Nu Intrum de hoogte van de taxatiekosten niet heeft weersproken, betekent dit dat zij een bedrag van € 200,- aan de consument moet vergoeden. Dit klachtonderdeel is deels gegrond.

Conclusie

3.7 Het klachtonderdeel over de vestiging van het hypotheekrecht is ongegrond. Het klachtonderdeel over het handelen van Intrum tijdens het schuldhulpverleningstraject is deels gegrond. Intrum moet een bedrag van € 200,- aan de consument vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Intrum een bedrag van € 200,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

De overige vorderingen worden afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 151

1 *Dwingend bewijs houdt in dat de rechter verplicht is de inhoud van bepaalde bewijsmiddelen als waar aan te nemen dan wel verplicht is de bewijskracht te erkennen die de wet aan bepaalde gegevens verbindt.*

2 *Tegenbewijs, ook tegen dwingend bewijs, staat vrij, tenzij de wet het uitsluit.*

Artikel 157

1 *Authentieke akten leveren tegen een ieder dwingend bewijs op van hetgeen de ambtenaar binnen de kring van zijn bevoegdheid omtrent zijn waarnemingen en verrichtingen heeft verklaard.*

2 *Een authentieke of onderhandse akte levert ten aanzien van de verklaring van een partij omtrent hetgeen de akte bestemd is den behoeve van de wederpartij te bewijzen, tussen partijen dwingend bewijs op van de waarheid van die verklaring, tenzij dit zou kunnen leiden tot een rechtsgevolg dat niet ter vrije bepaling van partijen staat. Onder partij wordt begrepen de rechtverkrijgende onder algemene of bijzondere titel, voor zover het desbetreffende recht is verkregen na het opmaken van de akte.*