Tussen- en einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-062 d.d. 4 februari 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

TUSSENUITSPRAAK

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO 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 verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 24 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- het door Aangeslotene ter zitting overgelegde document.

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 28 juni 2013 en aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met rekeningnummer XX. Daarnaast heeft Consument bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten, geregistreerd onder nummer 3 en een overeenkomst Flexibel Krediet met rekeningnummer YY.

3.2. Bij verzekeraar UAP heeft Consument een aan de hypothecaire geldlening gekoppelde risicoverzekering afgesloten. De premie voor deze verzekering bedraagt € 60,73 per maand.

3.3. Bij brief van 6 november 2007 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat zij de openstaande vordering met betrekking tot de hypothecaire geldlening heeft overgedragen aan een incassobureau. In deze brief is het volgende opgenomen:
"(…) Met betrekking tot bovengenoemde overeenkomst bestaat op dit moment een betalingsachterstand van EUR 872,07. Dit bedrag is inclusief de kosten ad EUR 210,00 als gevolg van de overdracht van uw dossier aan Solveon Incasso B.V. (…)".

3.4. In de brief van 19 december 2007 van Aangeslotene aan Consument staat het volgende vermeld:
"(…) Betreft: uw ABN AMRO Woninghypotheek, nummer 00
Mogelijk is het aan uw aandacht ontsnapt, maar uit onze administratie blijkt dat u ons nog een bedrag van EUR 637,52 verschuldigd bent. Wij verzoeken u daarom dit bedrag binnen 8 dagen na dagtekening van deze brief over te maken op rekeningnummer […] (…)".

3.5. Bij brieven van 13 januari 2011 en 9 december 2011 heeft Aangeslotene, in verband met opeising van de openstaande vordering, een bedrag van € 325,-, respectievelijk € 500,- aan kosten bij Consument in rekening gebracht.

3.6. Aangeslotene heeft een overzicht overgelegd van de mutaties op hypotheeknummer 00 over de periode november 2007 tot februari 2013.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert een bevestiging van Aangeslotene dat de door hem betaalde bedragen over de jaren 2008, 2009 en 2010 van in totaal € 9.422,13, ten gunste van zijn hypotheekrekening met nummer 00 zijn gekomen.

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

- Aangeslotene stelt ten onrechte dat er, ondanks de door Consument betaalde bedragen, sprake is van een betalingsachterstand. Door middel van de rekeningafschriften van zijn betaalrekening heeft Consument de door hem uitgevoerde betalingen aangetoond.
- In de brief van Aangeslotene van 19 december 2007 staat vermeld dat het openstaande saldo € 637,52 bedraagt. Nu Consument op rekeningnummer 00 een bedrag van € 638,- heeft overgemaakt zou de vermeende achterstand op 30 januari 2008 € 0,- moeten zijn.
- Uit het overzicht van Aangeslotene blijkt dat zij een bedrag van € 1.296,50 aan hypotheek administratiekosten in rekening heeft gebracht. Consument is hierover nimmer geïnformeerd.
- Aangeslotene heeft, zoals blijkt uit het door haar overgelegde overzicht, een bedrag van € 637,30 ten laste van de hypotheekrekening gebracht met omschrijving 'Period. Overb. Intern en Incasso UAP'. Dit bedrag en het bedrag aan administratiekosten zijn door Aangeslotene ten onrechte aan de hypotheeklasten van Consument toegevoegd, waardoor de vermeende achterstand, ondanks de door Consument betaalde bedragen, blijft bestaan.

- De storno termijnen op het overzicht van Aangeslotene vertonen vreemde onregelmatigheden. Tussen Consument en Aangeslotene is een maandelijks termijnbedrag van € 167,85 overeengekomen en dus zijn de overige gestorneerde bedragen onjuist.
- Aangeslotene heeft niet gereageerd op de door Consument bij zijn repliek overgelegde afschriften van zijn betaalrekening over 2007 en dus is de procedure nog niet afgerond. Dit betekent dat er nog geen mondelinge behandeling kan plaatsvinden.

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. Het gaat in deze zaak om duidelijkheid over de vraag of de in 2008, 2009 en 2010 door Consument betaalde bedragen ten gunste van zijn hypothecaire geldlening gekomen zijn. Consument heeft een groot aantal in die jaren betaalde bedragen genoemd waarover hij vragen heeft gesteld. Aangeslotene heeft die vragen bij verweer beantwoord en heeft een overzicht overgelegd van alle mutaties ten aanzien van de geldlening in die jaren. Consument heeft de gegeven uitleg ten aanzien van de door hem genoemde bedragen niet meer weersproken, maar heeft naar aanleiding van het overzicht nieuwe vragen gesteld. Bij dupliek is Aangeslotene op die nadere vragen ingegaan. Vervolgens is de mondelinge behandeling bepaald. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de mondelinge behandeling nog niet plaats had mogen vinden nu de procedure nog niet is afgerond omdat Aangeslotene niet heeft gereageerd op de, bij repliek, door Consument overgelegde betalingsoverzichten van 2007 oordeelt de Commissie als volgt. In de schriftelijke fase van de behandeling van een klacht wordt door Aangeslotene op de door Consument ingediende klacht verweer gevoerd. Vervolgens reageert Consument in zijn repliek op de onderwerpen van het verweer van Aangeslotene die voor Consument niet duidelijk zijn. Deze onderwerpen vormen vervolgens de basis voor de mondelinge behandeling waarin tevens wordt meegenomen hetgeen Aangeslotene in de dupliek heeft gesteld. De Commissie stelt vast dat blijkens de repliek van Consument nog vier onderwerpen ter discussie staan, welke hierna worden behandeld.

5.2. De bedragen op het overzicht van Aangeslotene van € 60,73 met omschrijving ‘Period. Overb. Intern en Incasso UAP’ zijn volgens Aangeslotene de maandelijkse premiebedragen die Consument uit hoofde van zijn aan de hypothecaire geldlening gekoppelde risicoverzekering aan UAP verschuldigd is. Consument is verplicht maandelijks een bedrag van € 60,73 aan UAP te voldoen, maar uit de door Consument overgelegde betalingsoverzichten kan worden vastgesteld dat diverse termijnen niet - zoals gebruikelijk - kennelijk wegens onvoldoende saldo ten laste van de betaalrekening van Consument zijn geïncasseerd. Aangeslotene heeft ten laste van de hypotheekrekening een bedrag van in totaal € 637,30 aan UAP voldaan. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Consument verklaard dat hij geen problemen heeft ondervonden met UAP en hieruit leidt de Commissie af dat Consument geen achterstanden heeft in de betaling van de premie aan UAP.

Bovendien is niet gebleken dat er sprake is geweest van dubbele betalingen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene deze bedragen derhalve zonder vermogensverlies voor Consument ten laste van de hypotheekrekening aan UAP kunnen voldoen.

5.3. Ten aanzien van de door Consument gestelde onregelmatigheden met betrekking tot de op het overzicht van Aangeslotene vermelde gestorneerde bedragen is het de Commissie niet duidelijk wat het verweer van Aangeslotene is op het betoog van Consument dat de stornorekening een geblokkeerde rekening is. Wat daar ook van zij, het gaat blijkens het bij verweer overgelegde overzicht om crediteringen en debiteringen voor gelijke bedragen (behoudens de boeking van 7 november 2007 ad € 210,-), zodat daaruit geen vermogensverlies voor Consument voortgevloeid kan zijn. Ten aanzien van de boeking op 7 november 2007 ad € 210,-- behoeft de Commissie van Aangeslotene nadere toelichting, met name over de vraag of aan deze debitering ook een creditering voor hetzelfde bedrag in de rekening van de hypothecaire geldlening is voorafgegaan.

5.4. Uit het door Aangeslotene overgelegde overzicht van de mutaties van de hypotheekrekening leidt de Commissie af dat Aangeslotene in totaal een bedrag van € 1.296,15 aan hypotheek administratiekosten ten laste van de hypotheekrekening heeft gebracht. Consument stelt dat hij hierover door Aangeslotene nimmer is geïnformeerd en voor hem niet duidelijk is waar dit bedrag op gebaseerd is. Aangeslotene heeft in haar dupliek gesteld dat zij, in verband met opeising van de openstaande vordering, in totaal een bedrag van € 825,- aan kosten in rekening heeft gebracht. De samenstellende bedragen van dat bedrag zijn vermeld in de in rechtsoverweging 3.5. vermelde brieven. De beoordeling van de vraag of deze bedragen terecht aan Consument in rekening gebracht zijn, houdt de Commissie aan tot haar eindoordeel. De overige bedragen met omschrijving hypotheek administratiekosten (totaal € 471,15) betreffen volgens Aangeslotene geen in rekening gebrachte kosten, maar zijn bedragen die door Aangeslotene in mindering zijn gebracht op het uitstaande saldo van het Flexibel Krediet van Consument. Tijdens de mondeling behandeling zijn deze bedragen besproken en heeft Aangeslotene een overzicht overgelegd met de bij- en afschrijvingen van het Flexibel Krediet. Met dit overzicht heeft Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie voldoende aangetoond dat het bedrag van € 471,15 inderdaad ten gunste is gekomen van het Flexibel Krediet van Consument en hij derhalve niet in zijn vermogenspositie is geschaad.

5.5. Vervolgens komt aan de orde het vierde in de repliek genoemde onderwerp. Het gaat om de in het overzicht genoemde achterstand van Consument per 6 november 2007 (beginbedrag: € 1.191,88). De vraag is hoe dat bedrag zich verhoudt met de aan Consument gedane mededelingen. In dat verband is van belang dat Aangeslotene in haar brief van 6 november 2007 aan Consument heeft medegedeeld dat de betalingsachterstand op dat moment € 872,07 bedroeg, inclusief de kosten van € 210,- in verband met de overdracht van het dossier aan het incassobureau. In haar dupliek heeft Aangeslotene verklaard dat dit bedrag niet correct blijkt te zijn. Het bedrag is niet inclusief € 210,- kosten, maar exclusief. Daarnaast is het bedrag van de

maandelijkse premie van € 60,73 (naar de Commissie begrijpt voor november 2007 en in het meergenoemde overzicht geboekt op 6 november 2007) niet in dit saldo opgenomen. Het juiste bedrag had volgens Aangeslotene op dat moment € 1.142,80 moeten zijn. De Commissie overweegt dat dit bedrag, zo al rekening gehouden moet worden met genoemde correcties, niet spoort met het beginbedrag van € 1.191,88. Voorts is er een brief van Aangeslotene d.d. 19 december 2007, door Aangeslotene geschreven kennelijk ondanks de overdracht aan het incassobureau, waarin vermeld wordt dat de achterstand € 637,52 bedroeg. Die brief is van belang in het kader van het betoog van Consument dat hij dat bedrag, naar uit het overzicht blijkt op 29 december 2007, betaald heeft. Ook in het dossier van de Ombudsman zijn diverse brieven aangetroffen die achterstandsmeldingen doen in de jaren 2008 tot en met 2011. Alle in deze brieven genoemde achterstandsbedragen zijn niet te relateren aan de in het overzicht genoemde achterstandsbedragen (op 19 december 2007 vermeldt het overzicht een achterstand van € 1.106,60 en bijvoorbeeld op 16 januari 2008 € 703,96, terwijl de brief van Aangeslotene van die datum een achterstand meldt van € 234,88). De Commissie behoeft, ondanks de ter zitting gegeven uitleg, hierover nadere toelichting.

5.6. Consument heeft nog diverse rekeningafschriften van 2007 overgelegd. Die afschriften kunnen van belang zijn voor de door Aangeslotene te geven verklaring voor het beginbedrag van het door haar verstrekte overzicht. Voor zover Consument mocht bedoelen dat, behoudens het in de vorige zin opgemerkte, ook de in 2007 door hem betaalde bedragen nagegaan moeten worden, wordt zulks verworpen. Immers de klacht betreft de jaren 2008, 2009 en 2010 en een uitbreiding van de grondslag bij repliek dient als in strijd met een goede procesorde afgewezen te worden.

5.7. Het voorgaande leidt ertoe dat Aangeslotene nader dient in te gaan op het in rechtsoverweging 5.3. en 5.5. vermelde. Consument zal in de gelegenheid gesteld worden daarop te reageren.

6. Beslissing

De Commissie stelt Aangeslotene in de gelegenheid binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze tussenbeslissing aan partijen is verstuurd zich schriftelijk uit te laten over het in rechtsoverweging 5.3. en 5.5. vermelde, met gelijktijdig afschrift aan de wederpartij. Consument zal vervolgens in de gelegenheid worden gesteld om, binnen gelijke termijn, hierop te reageren.

Alle verdere beslissingen worden aangehouden.

Samenvatting
Einduitspraak na tussenbeslissing. Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene uitermate slordig te werk gegaan ten aanzien van de door Aangeslotene aan Consument verstrekte informatie over de achterstand. Het saldo van de hypotheekschuld van Consument dient verminderd te worden met het verschil tussen het bedrag op het door

Aangeslotene overgelegde overzicht per 19 december 2007 en het door Consument op 27 december 2007 betaalde bedrag. Tevens oordeelt de Commissie dat het door Aangeslotene in rekening gebrachte bedrag aan vertragingsrente verlaagd moet worden. Conclusie is dat de door Consument aan Aangeslotene betaalde bedragen over 2008, 2009 en 2010 ten gunste van zijn hypotheekrekening zijn gekomen, behoudens de hiervoor vermelde bedragen. Het totaal van deze bedragen dient Aangeslotene te vergoeden.

UITSPRAAK

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- de tussenbeslissing van 17 september 2013;
- de brief van Aangeslotene van 17 oktober 2013;
- de brief van Consument van 25 november 2013.

De Commissie neemt over en gedraagt zich naar hetgeen zij in genoemde tussenbeslissing heeft overwogen en beslist.

2. De verdere beoordeling

2.1. De Commissie heeft in haar tussenbeslissing van 17 september 2013 (hierna "tussenbeslissing") onder rechtsoverweging 5.3. bepaald dat zij van Aangeslotene een nadere toelichting behoeft over de op het overzicht van Aangeslotene vermelde boeking van 7 november 2007 ad € 210,- ("Storno Termijn"), met name over de vraag of aan deze debitering ook een creditering voor hetzelfde bedrag is voorafgegaan. Tevens heeft de Commissie in haar tussenbeslissing bepaald dat zij van Aangeslotene nadere uitleg behoeft over de vraag hoe de in het overzicht van Aangeslotene vermelde bedragen met betrekking tot de achterstand zich verhouden tot de aan Consument gedane mededelingen over deze achterstand (rechtsoverweging 5.5.).

2.2. Bij brief van 17 oktober 2013 heeft Aangeslotene gereageerd op de tussenbeslissing. Zij heeft hierin aangegeven dat aan de debitering van het bedrag van € 210,- op 7 november 2007 geen creditering voor hetzelfde bedrag voorafgegaan is. Volgens Aangeslotene worden incassokosten separaat en op een andere manier geïncasseerd dan reguliere termijnen en kan de boeking van incassokosten niet gestorneerd worden. Voorts geeft Aangeslotene een toelichting op het feit dat de in de brieven van de afdeling Credit Services van Aangeslotene genoemde achterstanden niet overeenkomen met de achterstanden in het overzicht. Ondanks het feit dat Aangeslotene de achterstanden had overgedragen aan een incassobureau werden er door de afdeling Credit Services van Aangeslotene nog achterstandsbrieven aan Consument gestuurd. De in deze brieven genoemde bedragen zijn volgens Aangeslotene exclusief eventuele storno's van de reguliere termijnen en kosten die door het incassobureau in rekening werden gebracht. Consument geeft in zijn

schriftelijke reactie van 25 november 2013 aan dat Aangeslotene inderdaad voor verwarring heeft gezorgd met het versturen van de brieven door Credit Services en dat de vermeende achterstand per 6 november 2007 onjuist is. Voorts geeft Consument een overzicht van de door hem in 2007 verrichte betalingen met betrekking tot zijn hypotheekrekening.

2.3. Ten aanzien van de door Aangeslotene aan Consument verstrekte informatie over de achterstand oordeelt de Commissie dat Aangeslotene uitermate slordig te werk is gegaan. De in het door Aangeslotene overgelegde overzicht genoemde achterstand per 6 november 2007 (€ 1.191,88) klopt niet, evenmin de opgave in de brief van het incassobureau aan Consument van 6 november 2007 (€ 872,07) en evenmin de opgave in de brief van Aangeslotene aan Consument van 19 december 2007 (€ 637,52).

2.4. De Commissie stelt vast dat Consument het kennelijk eens was met het in de brief van 19 december 2007 genoemde bedrag van € 637,52. Consument heeft dit bedrag immers op 27 december 2007 betaald, zo blijkt uit het overzicht van Aangeslotene. Het voorgaande brengt mee dat naar het oordeel van de Commissie het saldo van de hypotheekschuld van Consument verminderd moet worden met € 1.106,60 (de in het overzicht vermelde achterstand per 19 december 2007) minus het door Consument betaalde bedrag van € 637,52. Niet van belang is dat ook nadien door Aangeslotene verwarrende mededelingen aan Consument zijn gedaan over de achterstand. Immers, Consument heeft daaraan geen gevolgen verbonden door het verrichten van betalingen. De Commissie laat de verdere mededelingen hieromtrent dan ook buiten beschouwing. Verder gaat de Commissie ervan uit dat de betalingen door Consument in 2007, waarnaar Consument in zijn brief van 25 november 2013 verwijst, zijn verwerkt in het door hem als erkend aangemerkte bedrag per 19 december 2007.

2.5. Gezien het voorgaande behoeft de in 5.3. van het tussenvonnis gestelde vraag geen bespreking. De Commissie merkt evenwel op dat in het overzicht van Aangeslotene bij dit bedrag "Storno Termijn" is vermeld, terwijl uit de reactie van Aangeslotene blijkt dat het om incassokosten gaat. Ook hieruit volgt de verwarrende wijze van berichtgeving door Aangeslotene.

2.6. Ten aanzien van de door Aangeslotene in rekening gebrachte incassokosten (rechtsoverweging 5.4. tussenbeslissing) oordeelt de Commissie als volgt. In verband met opeising van de openstaande vordering heeft Aangeslotene in totaal een bedrag van € 825,- aan kosten in rekening gebracht. Dit bedrag had Aangeslotene op grond van regelgeving in rekening mogen brengen. De Commissie stelt vast dat aan vertragingsrente over een periode van vijf jaar globaal een bedrag van € 212,- in rekening is gebracht. Gelet op het hiervoor onder rechtsoverweging 2.4. vermelde dient dit bedrag naar het oordeel van de Commissie verlaagd te worden en begroot zij de vertragingsrente in redelijkheid en billijkheid op een bedrag van € 175,-.

2.7. Conclusie uit het voorgaande is dat de door Consument aan Aangeslotene betaalde bedragen over 2008, 2009 en 2010 ten gunste van zijn hypotheekrekening ZZ zijn gekomen, behoudens de bedragen als bedoeld onder 2.4. en 2.6. De Commissie berekent op basis van het daar overwogene dat Aangeslotene genoemde rekening

van Consument met een bedrag ad € 469,08 (€ 1.106,60 -/- € 637,52) + € 37,- (€ 212,- -/- € 175,-) = € 506,08 dient te crediteren.

2.8. Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil.

3. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies aan Consument op zijn hypotheekrekening vergoedt een bedrag van € 506,08. Ook moet Aangeslotene Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht vergoeden, zijnde € 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.