Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0731
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 december 2020
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], wonende te Utrecht, verder te noemen de consument 1 en de consument 2, of samen de consumenten
Tegen	: Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Berlijn, Duitsland, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 18 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De woning van de consumenten is in 2010 executoriaal geveild door de bank. Omdat de woning minder opbracht dan de hoofdsom van de hypothecaire geldlening, ontstond er een restschuld. De consumenten hebben een klacht ingediend over de verwerking van de betalingen die zij voor aflossing van de restschuld verricht hebben. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat er fouten gemaakt zijn in de verwerking van de betalingen. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. De 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 mei 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon de heer [naam zoon]. De bank nam deel aan de zitting, door middel van een digitale verbinding. Na de hoorzitting heeft de consument op 11 en 18 mei 2021 met toestemming van de commissie aanvullende stukken ingezonden, die met de bank zijn gedeeld. Er is na de zitting tussen partijen, op advies van de commissie, nog contact geweest om een te onderzoeken of partiele kwijtschelding van de restschuld -zie hieronder- nog tot de mogelijkheden behoorde. Dit heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, zodat de commissie uitspraak moet doen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.[1] Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2003 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechts-voorganger van de bank. In 2009 ontstonden er betalingsproblemen bij de consumenten. Naar aanleiding hiervan heeft de bank de woning van de consumenten executoriaal laten veilen. De woning is in november 2010 verkocht. Op 10 januari 2011 heeft de bank de verkoopopbrengst van de notaris ontvangen. Omdat de hoofdsom van de hypothecaire geldlening hoger was dan de verkoopopbrengst van de woning, ontstond er een restschuld van de consumenten aan de bank.

2.2 De bank heeft het innen van de restschuld uit handen gegeven aan een deurwaarderskantoor (hierna: de oude deurwaarder). De oude deurwaarder heeft in opdracht van de bank executoriaal beslag gelegd op het loon van beide consumenten, zodat een gedeelte van hun loon ingehouden is voor aflossing van de restschuld bij de bank. In het exploot van 2 augustus 2010 van dit executoriaal derdenbeslag is opgenomen:

Geschiedende dit executoriaal derdenbeslag ter verzekering van en om betaling te verkrijgen van de navolgende bedragen:

hoofdsom	€	246416,19
overige kosten	€	219,90
te voldoen	€	246636,09
af: betalingen		
bij ons	€	888,66
Saldo te voldoen	€	245747,43
Voor kosten beslag	€	131,17
Voor kosten van overbetekening	€	p.m.
Totaal	€	245878,60

2.3 In 2011 ging de oude deurwaarder failliet. Het loonbeslag is toen gestopt en het innen van de restschuld van de consumenten is overgenomen door een ander deurwaarderskantoor (hierna: de nieuwe deurwaarder).

2.4 In mei 2011 hebben de consumenten per e-mail vragen gesteld aan de bank over de overgang van de oude deurwaarder naar de nieuwe deurwaarder.

[1] Aanvankelijk heeft de consument verzocht om een bindend advies. In zijn klacht heeft hij echter vermeld dat hij een gerechtelijke procedure wil kunnen beginnen na het doorlopen van de procedure bij Kifid. Tijdens de hoorzitting is daarom gevraagd of de consument om die reden een niet-bindend advies wil. Hij heeft toen gekozen voor een niet-bindend advies.

Op 24 mei 2011 kregen de consumenten een reactie van de bank, waarin opgenomen is:

"Uw dossier liep al een hele tijd bij [de oude deurwaarder] voor loonbeslag. Het loonbeslag is gestopt omdat [de oude deurwaarder] failliet is gegaan. Alle dossiers die bij [de oude deurwaarder] liepen zijn inmiddels overgenomen door [de nieuwe deurwaarder], vandaar dat u van hun bericht heeft gekregen.

Inmiddels is er € 1650,00 en € 2.342,49 van [de oude deurwaarder] ontvangen. Uw restschuld is nu nog € 99.200,85."

De consument 1 heeft dezelfde dag hierop gereageerd:

"Ik ben geschrokken van het bedrag dat U aangeeft,waar is derest van het geld dat ik betaalt heb vanaf juni 2010 en mijn vrouw in September 2010 komt ik op bijna 7000euro en nog wat. want ik heb nog de papieren van [de oude deurwaarder] bij mij en staat geen dat hun gerechtelijke kosten die hoger is dan van [de nieuwe deurwaarder] bereken hebben. Ik zou graag weten waar mijn geld is gebleven.Want bij Bij [de oude deurwaarder] stond een andere hoofdsom aangegeven.dan wat jij voor mijn had gemail het restant +15000 en nog wat met rente. Nu zie ik dat rente moet gaan betalen tot heden een bedrag van 840euro.Ik ga dit grondig onderzoeken waar al de restant van het betaalde geld van 2010 en 2011 is gebleven."

Vervolgens hebben de consumenten, eveneens op 24 mei 2011, een reactie van de bank ontvangen, waarin opgenomen is:

"Die andere gelden zijn vorig jaar al afgedragen. Totaal hebben wij € 7.250,85 van [de oude deurwaarder] ontvangen."

2.5 De nieuwe deurwaarder heeft in februari 2021 een specificatie opgesteld van de restschuld en de ontvangen betalingen ten behoeve van aflossing van de restschuld. In deze specificatie is het volgende opgenomen:

- Hoofdsom	€	103.996,55
- Incassokosten	€	2.975,00
- Exploot van betekening en bevel	€	87,41
- Derdenarrest (per.betalingen)	€	135,47
- Overbetekening	€	76,89
- Informatiekosten	€	22,85
- Subtotaal	€	107.294,17
- Waarop in mindering is voldaan	€	71.995,70
- Totaal	€	35.298,47

Vervolgens is een specificatie weergegeven van de bedragen die de nieuwe deurwaarder ontvangen heeft, over de periode 19 juli 2011 tot en met 2 februari 2021, met onderaan:

"€ 67.300,00 Ontvangsten door [de nieuwe deurwaarder]
€ 4.795,70 Ontvangsten door opdrachtgever
€ 71.995,70"

De klacht en vordering

2.6 De consumenten beklagen zich over de verwerking van de betalingen die zij verricht hebben ter aflossing van hun restschuld bij de bank. De consumenten plaatsen vraagtekens bij de volgende onderwerpen.

2.7 Ten eerste zijn een bedrag van € 7.250,- en een bedrag van € 888,66, die via loonbeslag zijn ingehouden door de oude deurwaarder, niet verrekend met de restschuld. De consumenten vermoeden dat dit mis gegaan is toen hun dossier werd overgedragen van de oude deurwaarder naar de nieuwe deurwaarder. De bedragen zijn namelijk niet vermeld in de e-mails van de bank van 24 mei 2011 (zie overweging 2.4) en ook niet in het betaalschema van de bank. Zowel in die e-mails als in het betaalschema zijn slechts de drie bedragen € 2.342,49, € 1.650,00 en € 803,21 vermeld (in de eerste e-mail zijn zelfs slechts twee bedragen vermeld).

2.8 Daarnaast komt het betaalschema van de bank, waarin verwerkt is welke bedragen de bank van de nieuwe deurwaarder ontvangen heeft, niet overeen met het betaalschema van de nieuwe deurwaarder, waarin opgenomen is welke betalingen de consumenten aan de nieuwe deurwaarder verricht hebben. De bedragen die de consumenten aan de nieuwe deurwaarder betaald hebben, zijn hoger dan de bedragen die volgens het betaalschema van de bank binnengekomen zijn. Het is voor de consumenten niet duidelijk of hun betalingen volledig verwerkt zijn door de bank.

2.9 De nieuwe deurwaarder hanteert een hoofdsom van de restschuld van € 103.996,55, maar toen de nieuwe deurwaarder de incasso overnam van de oude deurwaarder, was de hoofdsom inmiddels € 99.200,85. Bovendien vermeldt de nieuwe deurwaarder incassokosten, ook daarmee zijn de consumenten het niet eens.

2.10 In januari 2011 is het huis verkocht, maar volgens het betaaloverzicht heeft de bank tot in maart 2011 maandbedragen in rekening gebracht. De consumenten vragen zich af of de hypotheeklasten in die periode ten onrechte doorgelopen zijn.

2.11 De consumenten zijn bovendien niet te spreken over de informatie die zij ontvangen hebben nadat hun dossier overgedragen is van de oude deurwaarder naar de nieuwe deurwaarder. Toen de oude deurwaarder failliet ging, werden de consumenten daar niet van op de hoogte gebracht, terwijl het voor hen belangrijk is om te weten of ze aan de juiste deurwaarder betalen. Zij moesten van hun werkgevers vernemen dat de oude deurwaarder failliet was gegaan.

2.12 Volgens de consumenten bedraagt de hoofdsom van hun restschuld € 90.861,-. Van het bedrag van € 103.996,55 moeten immers de bedragen die de oude deurwaarder ontvangen heeft, afgetrokken worden (€ 7.250 en € 888,66, zie overweging 2.7). Bovendien moeten de drie bedragen uit 2011 eraf getrokken worden. En de werkgever van de consument 1 heeft in 2010 nog € 2.500,- gestort. In totaal is dat een bedrag van € 13.135,21 en de consumenten vorderen vergoeding voor dit bedrag.

Het verweer

2.13 De bank 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of alle betalingen voor aflossing van de restschuld juist verwerkt zijn door de bank. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank betalingen onjuist verwerkt heeft. Dit zal hierna worden toegelicht aan de hand van de verschillende onderdelen waarbij de consumenten vraagtekens geplaatst hebben: 1) de betalingen die via hun loon ingehouden zijn, 2) de hoofdsom van de restschuld die de nieuwe deurwaarder hanteert, 3) de betalingen die aan de nieuwe deurwaarder voldaan zijn, 4) de betaling van maandbedragen na de verkoop van hun woning en 5) de incassokosten van de nieuwe deurwaarder. Ten slotte zal de commissie aandacht besteden aan de klacht over de communicatie over het faillissement van de oude deurwaarder.

De betalingen die via het loon van de consumenten ingehouden zijn

3.2 Al in 2011 hebben de consumenten vragen gesteld over de betalingen die door de oude deurwaarder op hun loon ingehouden zijn. Zij hebben toen gesteld dat de bank zo'n € 7.000,- ontvangen moet hebben. Later hebben de consumenten erop gewezen dat, volgens het exploot van de oude deurwaarder, hij € 888,66 ontvangen moet hebben.

3.3 De bank heeft in 2010 en 2011 in totaal zes bedragen ontvangen van de oude deurwaarder, bij elkaar € 7.250,84. Voor de consumenten is wellicht verwarring ontstaan, omdat op 24 mei 2011 in eerste instantie aangegeven werd dat de bank *"€ 1650,00 en € 2.342,49"* van de oude deurwaarder ontvangen had.

Dezelfde dag heeft de bank aan de consumenten bericht dat zij in totaal € 7.250,84 ontvangen heeft. In de procedure bij Kifid heeft de bank bevestigd dat zij in totaal € 7.250,84 van de oude deurwaarder ontvangen heeft: drie bedragen in 2010 en drie bedragen in 2011.

3.4 Voor zover de consumenten stellen dat de bank meer van de oude deurwaarder ontvangen zou hebben (zie overweging 2.12), is dat niet komen vast te staan. In de tweede e-mail van 24 mei 2011 is weliswaar opgenomen dat andere gelden vorig jaar al zijn afgedragen, maar er is eveneens vermeld dat in totaal een bedrag van € 7.250,84 ontvangen is. Bedragen die 'vorig jaar' (dus in 2010) ontvangen zijn, zijn in het bedrag van € 7.250,84 verwerkt. Dat geldt ook voor de bedragen die in 2011 ontvangen zijn. Dit blijkt uit het betaaloverzicht van de bank.

3.5 Het bedrag van € 888,66 hebben de consumenten in het exploot van het derdenbeslag aangetroffen (zie overweging 2.2). In dat exploot is echter uitsluitend dit bedrag opgenomen. Dit bedrag maakt mogelijk deel uit van het totale bedrag van € 7.250,84 dat de bank van de oude deurwaarder ontvangen heeft. Het is voor de commissie in elk geval niet komen vast te staan dat het bedrag van € 888,66 niet ontvangen is door de bank. Dit klachtonderdeel is daarom niet gegrond.

De hoofdsom van de restschuld die de nieuwe deurwaarder hanteert

3.6 Zoals hierboven besproken, heeft de bank in 2010 drie bedragen ontvangen van de oude deurwaarder en in 2011 heeft zij nog drie bedragen ontvangen. De drie bedragen die in 2010 ontvangen zijn (€ 490,26, € 894,10 en € 1.070,79), zijn van de restschuld afgetrokken, zodat de hoofdsom € 103.996,55 bedroeg. Vervolgens heeft de bank nog drie bedragen ontvangen, van in totaal € 4.795,70. De bank heeft die bedragen van de restschuld afgetrokken, zodat de hoofdsom nog € 99.200,85 bedroeg.

3.7 Op het moment dat de nieuwe deurwaarder de incasso van de restschuld overnam, heeft hij echter weer € 103.996,55 als uitgangspunt genomen. Uit de specificatie van de nieuwe deurwaarder uit februari 2021 blijkt echter dat hij het bedrag van € 4.795,70 daarvan afgetrokken heeft (zie overweging 2.5). Het is weliswaar voor de consumenten verwarrend dat de nieuwe deurwaarder het 'oude' bedrag van € 103.996,55 blijft herhalen, maar het is niet gebleken dat de nieuwe deurwaarder daar een fout in maakt. Ook dit klachtonderdeel is daarom niet gegrond.

De betalingen die aan de nieuwe deurwaarder voldaan zijn

3.8 De consumenten hebben twee overzichten ontvangen: het overzicht van de betalingen die zij aan de nieuwe deurwaarder verricht hebben, en het overzicht van de bedragen die de bank van de nieuwe deurwaarder ontvangen heeft. De bedragen op die overzichten komen niet met elkaar overeen.

De bank heeft toegelicht dat dit komt doordat de deurwaarder maandelijks betalingen van de consumenten ontvangt en tussentijds bedragen aan de bank afdraagt. Die tussentijdse bedragen zijn niet gelijk aan de maandelijkse betalingen aan de nieuwe deurwaarder. Uiteraard worden de daadwerkelijk ontvangen gelden wel verrekend met de openstaande schuld. Dit is ook te zien in het overzicht van de nieuwe deurwaarder. De commissie onderschrijft dat in het overzicht van de nieuwe deurwaarder (dat vermeld is in overweging 2.5) te zien is dat de maandelijkse betalingen door de nieuwe deurwaarder van de restschuld afgetrokken zijn. De consumenten hebben niet gesteld en ook anderszins is niet gebleken dat de consumenten meer betaald hebben dan de nieuwe deurwaarder verwerkt heeft. Ook dit klachtonderdeel is daarom niet gegrond.

De incassokosten van de nieuwe deurwaarder

3.9 De consumenten zijn het niet eens met de incassokosten die de nieuwe deurwaarder vermeld heeft in zijn overzicht (zie overweging 2.5). Tijdens de hoorzitting heeft de bank toegelicht dat deze kosten weliswaar opgevoerd zijn door de nieuwe deurwaarder, maar in principe niet in rekening gebracht worden. Er is pas sprake van incassokosten als de consumenten niet aan hun verplichtingen voor aflossing van de restschuld voldoen. Tot nu toe hebben de consumenten altijd volgens afspraak betaald, zodat de verwachting is dat de incassokosten komen te vervallen als de restschuld volledig afgelost is.

De betaling van maandbedragen na de verkoop van de woning

3.10 In het betaaloverzicht van de bank zijn maandbedragen voor de hypothecaire geldlening over januari, februari en maart 2011 opgenomen. De consumenten vragen zich af hoe dit kan, omdat de woning toen al verkocht was en zij dus geen maandbedragen meer verschuldigd waren. De bank heeft hierop gereageerd dat de bedragen weliswaar in het overzicht opgenomen zijn, maar ook administratief tegen geboekt zijn in de vorm van een stornering. De maandbedragen zijn dus niet in rekening gebracht. Omdat de bank op 10 januari 2011 de verkoopopbrengst van de notaris ontvangen heeft na de levering van het huis, waren de consumenten wel rente verschuldigd tot 10 januari 2011. Die bedragen zijn wel in rekening gebracht, te weten € 141,34 en € 212,10.

3.11 Na de hoorzitting hebben de consumenten nog gevraagd hoe het kan dat het saldo van de achterstand na de verkoop van de woning in het betaalschema van de bank verhoogd is van € 14.686,24 naar € 15.936,04. Dit heeft eveneens te maken met hetgeen hierboven vermeld is: in eerste instantie is in het betaalschema opgenomen dat de consumenten begin 2011 nog maandlasten moesten voldoen. Hierdoor liep de achterstand op naar € 15.936,04. Dit is vervolgens gecorrigeerd, wat ook te zien is in hetzelfde overzicht, onder de noemer ‘Stornering automatische incasso’. De achterstand is daarmee dus weer verlaagd.

3.12 De commissie concludeert dat ook dit laatste klachtonderdeel over de verwerking van de betalingen niet gegrond is.

De communicatie over de overgang naar de nieuwe deurwaarder

3.13 Ten slotte komt de commissie toe aan de klacht van de consumenten over de communicatie over het faillissement van de oude deurwaarder en de overgang naar de nieuwe deurwaarder. Door het gebrek aan communicatie kwamen er veel vragen bij de consumenten op over de restschuld en de betalingen die zij gedaan hebben, die tot op de dag van vandaag voortduren. Deze onzekerheid hangt al jaren boven hun hoofd.

3.14 Tijdens de hoorzitting heeft de bank naar voren gebracht dat zij niet kon achterhalen hoe de communicatie vanuit de bank verlopen is toen de oude deurwaarder failliet ging. Bij weten van de bank heeft de nieuwe deurwaarder de consumenten bericht dat hij de incasso overgenomen heeft. Als het een en ander verkeerd verlopen is, is het vervelend dat daardoor verwarring ontstaan is. De bank biedt daarvoor haar excuses aan de consumenten aan.

3.15 De commissie merkt op dat de consumenten waarschijnlijk in 2011 wel een brief van de nieuwe deurwaarder ontvangen hebben. Dit staat immers in een e-mail van de consument 1 van 20 mei 2011. Dit neemt niet weg dat de communicatie op sommige vlakken inderdaad verwarrend te noemen is en dat het prettig was geweest als de consumenten meer bij de hand genomen zouden zijn na het faillissement van de oude deurwaarder. Als er op het gebied van de communicatie steken zijn laten vallen, betekent dat echter niet dat de bank schadevergoeding aan de consumenten moet betalen. De schade die de consumenten vorderen is namelijk niet het gevolg van communicatieproblemen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.