Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0589
(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 november 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: BMW Financial Services h.o.d.n. Alphera Financial Services, gevestigd te Alphen aan den Rijn, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 11 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving en relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de zorgplicht van de kredietverstrekker. De consumenten stellen dat de kredietverstrekker onnodig is overgegaan tot inname van hun auto. Zij vorderen dat de kredietverstrekker de gemaakte ophaal- en verkoopkosten zelf draagt. De commissie is van oordeel de auto terecht is ingenomen en zij wijst de vordering van de consumenten af.

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) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 consumenten en de kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consumenten hebben op 28 november 2019 een kredietovereenkomst afgesloten met de kredietverstrekker voor de aankoop van een auto van € 16.000,-. De overeenkomst betreft een aflopend krediet, waarbij de consumenten hebben afgesproken om gedurende 60 maanden € 320,- per maand te voldoen aan de kredietverstrekker, met een slottermijn van € 561,-.

Op de kredietovereenkomst zijn de 'Algemene Voorwaarden Alphera Autoplan' (hierna: AVAA) van toepassing. De relevante passages zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 In 2020 is er over verschillende maanden een betalingsachterstand ontstaan. In dat kader is op 2 december 2020 een betalingsregeling afgesproken met de consumenten. Nadat de afspraken in die betalingsregeling niet zijn nagekomen, heeft de kredietverstrekker de consumenten op 3 februari 2021 per e-mail meegedeeld dat zij een incassobureau heeft ingeschakeld. Er is toen opnieuw een betalingsregeling getroffen, waarbij is afgesproken dat 3 maanden aan betalingsachterstand van € 960,- naar het einde van het contract op 2 december 2024 werden verschoven en 2 maanden betalingsachterstand van € 640,- per ommegaande betaald moesten worden, inclusief incassokosten. Onderdeel van de afspraak was dat er geen nieuwe achterstanden mochten ontstaan bij de reguliere maandelijkse betalingen.

2.3 Op 19 februari 2021 hebben de consumenten de kredietverstrekker per e-mail verzocht het rekeningnummer aan te passen, zodat de reguliere maandelijkse betalingen van het aangepaste rekeningnummer werden afgeschreven. Deze wijziging heeft echter niet (tijdig) plaatsgevonden, waarna de reguliere betalingen van februari en maart 2021 werden gestorneerd. Het incassobureau van de kredietverstrekker is op 11 maart 2021 overgegaan tot een persoonlijk bezoek aan de consumenten om de betalingen te innen. Toen bij dat bezoek bleek dat de consumenten de vordering niet konden betalen, heeft de medewerker van het incassobureau de auto namens de kredietverstrekker ingenomen.

2.4 De consumenten hebben op 11 maart 2021 per e-mail een klacht ingediend bij de kredietverstrekker, die de kredietverstrekker op 23 maart 2021 per e-mail heeft afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten stellen dat de kredietverstrekker onnodig is overgegaan tot inname van hun auto en daarom onnodig ophaal- en verkoopkosten heeft gemaakt van € 875,-. Volgens de consumenten is het niet aan hen te wijten dat de betalingsregeling van 3 februari 2021 niet werd nagekomen. Ter onderbouwing van hun stelling voeren zij de volgende argumenten aan.

2.6 Ten eerste heeft de kredietverstrekker hun rekeningnummer niet tijdig gewijzigd, waardoor de reguliere afschrijvingen van februari en maart 2021 zijn gestorneerd. De consumenten stellen dat zij tijdig, op 19 februari 2021, hebben verzocht om het rekeningnummer te wijzigen.

De e-mail met het verzoek is gestuurd naar het bij de consumenten bekende en veel gebruikte e-mailadres van de kredietverstrekker. Bij hun verzoek hebben de consumenten de kredietverstrekker meegedeeld dat de wijziging van cruciaal belang was voor het nakomen van de betalingsregeling. Het nalaten van de kredietverstrekker om tijdig tot de wijziging over te gaan heeft volgens de consumenten in belangrijke mate er aan bijgedragen dat de auto uiteindelijk is ingenomen.

2.7 Ten tweede betwisten de consumenten dat zij onvoldoende zouden hebben gedaan om een stornering van de reguliere afschrijvingen te voorkomen. Zo hebben de consumenten op 24 februari 2021 handmatig de maandtermijn van februari 2021 overgemaakt, om te voorkomen dat er een nieuwe achterstand zou ontstaan.

2.8 Ten derde stellen de consumenten dat de kredietverstrekker samenwerkt met een incassobureau dat uiterst onprofessioneel heeft gehandeld. Zo benaderde het incassobureau de consumenten via WhatsApp. Daarnaast was het incassobureau volgens de consumenten niet of onvoldoende op de hoogte van de betalingsregeling met de kredietverstrekker. Dit blijkt volgens de consumenten uit de WhatsApp communicatie met het incassobureau, waarbij het incassobureau uitging van een (onjuist) vorderingsbedrag van € 1.920,-, in plaats van de met de kredietverstrekker afgesproken som van € 640,-. Als het incassobureau van het juiste vorderingsbedrag uit was gegaan, had zij het voorlopige betalingsvoorstel van € 50,- niet onredelijk laag beschouwd. De consumenten hadden daarbij de intentie om enkele dagen na betaling van € 50,- een hoger bedrag ter betaling voor te stellen.

2.9 Gelet op het voorgaande vorderen de consumenten dat zij de ophaal- en verkoopkosten van € 875,- niet hoeven te voldoen.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de kredietverstrekker de auto onterecht heeft (laten) innemen en of zij de ophaal- en verkoopkosten van € 875,- onterecht bij de consumenten in rekening heeft gebracht. De commissie oordeelt dat de auto mocht worden ingenomen en dat de kredietverstrekker de kosten bij de consumenten in rekening mocht brengen. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

De consumenten zijn de afspraken in de betalingsregeling niet nagekomen

3.2 De commissie stelt vast dat de consumenten de gemaakte afspraken van de betalingsregeling van 3 februari 2021 niet zijn nagekomen. Allereerst is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen, waarbij de consumenten zich hebben verplicht om maandelijkse betalingen te doen ter aflossing van het krediet. Op grond van artikel 10.1 onder 'a' van de AVAA mag de kredietverstrekker de kredietovereenkomst onmiddellijk beëindigen, het gehele verschuldigde bedrag opeisen en de auto innemen als er sprake is van een betalingsachterstand van 2 of meer vervallen maandtermijnen. Daarbij is een voorwaarde dat de consumenten in gebreke zijn gesteld en daarna alsnog blijven tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen. Vaststaat dat de consumenten meerdere malen een betalingsachterstand hadden van tot wel 5 maandtermijnen. Uit de stellingen en onderbouwing van de kredietverstrekker blijkt dat de consumenten in gebreke zijn gesteld en daarna alsnog bleven tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen.

3.3 De consumenten hebben op 3 februari 2021 een betalingsregeling van de kredietverstrekker geaccepteerd, waarbij er geen nieuwe betalingsachterstanden mochten ontstaan en de consumenten € 640,- per ommegaande moesten voldoen. Ondanks de gemaakte afspraken is de automatische afschrijving in februari 2021 gestorneerd en hebben de consumenten de verplichte betaling van € 640,- niet verricht. Wel is gebleken dat de consumenten de kredietverstrekker op 19 februari 2021 per e-mail hebben aangekondigd een maandtermijn zelf over te maken, om te voorkomen dat er een nieuwe betalingsachterstand zou ontstaan. Uit een kopie bankafschrift van de consumenten blijkt dat de handmatige betaling inderdaad op 24 februari 2021 is verricht. De kredietverstrekker heeft betoogd dat de handmatige betaling bedoeld was om één van de twee maanden betalingsachterstand in te lopen. De commissie acht het echter voldoende aangetoond dat die betaling bedoeld was om de stornering van de reguliere afschrijving te ondervangen. Gelet op het voorgaande was er op 11 maart 2021 geen nieuwe betalingsachterstand ontstaan.

3.4 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten zich echter onvoldoende ingespannen om de afgesproken betaling van € 640,- in de periode van 3 februari 2021 tot en met 11 maart 2021 'per ommegaande' te voldoen. Uit de stellingen van de consumenten is gebleken dat de consumenten op of omstreeks 24 februari 2021 via WhatsApp een meningsverschil hadden met het incassobureau over de hoogte van de vordering en het te betalen bedrag. Daarbij hebben de consumenten aangevoerd dat zij slechts een week nodig hadden om nader te kunnen bepalen of zij de betaling van € 640,- (gedeeltelijk) konden voldoen.

Het is echter niet gebleken dat de consumenten zich tussen 24 februari 2021 en 11 maart 2021 hebben ingespannen om de afgesproken betaling (gedeeltelijk) te voldoen. Dat het incassobureau teveel druk zou hebben uitgeoefend op de consumenten en dat zij hierdoor mentaal uitgeput zijn geraakt, maakt het oordeel van de commissie niet anders. Van de consumenten had verwacht mogen worden dat zij zich zouden inspannen om de betalingsafspraken na te komen en om de kredietverstrekker op de hoogte te houden over wanneer een (gedeeltelijke) betaling alsnog kon plaatsvinden.

3.5 Tot slot gaat de commissie niet mee met de stelling van de consumenten dat het incassobureau onprofessioneel heeft gehandeld door via WhatsApp te communiceren. Communiceren per Whatsapp acht de commissie op zichzelf niet onprofessioneel. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in haar rapport over achterstandsbeheer communicatie met een klant via WhatsApp juist als innovatieve communicatiemethode benoemt en aanraadt om dit soort innovaties bij achterstandsbeheer in te zetten. [1] Indien de consumenten niet per WhatsApp wilden communiceren, hadden zij dat kunnen aangeven en daarbij kunnen aangeven hoe zij dat wel wensten te doen. Dat hebben de consumenten niet gedaan.

3.6 Nu de consumenten de gemaakte betalingsafspraken niet zijn nagekomen, mocht de kredietverstrekker de auto innemen. De daarbij gemaakte ophaal- en verkoopkosten komen daarom ook voor rekening van de consumenten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] AFM 2021, 'Achterstandsbeheer Consumptief krediet', te vinden op www.afm.nl

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden Alphera Autoplan

10. Opeisbaarheid, Ontbinding

10.1 In bepaalde gevallen heeft Kredietaanbieder het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen en het hele verschuldigde bedrag vervroegd op te eisen, alsmede het Voertuig in te nemen. Dit betekent dat u het totale aan Kredietaanbieder verschuldigde bedrag, eventuele rente en eventuele kosten en vergoeding voor schade in één keer aan Kredietaanbieder moet terugbetalen. Kredietaanbieder heeft dit recht, voor zover nodig na ingebrekestelling en zonder tussenkomst van een rechter, in de volgende gevallen:
a. U twee of meer maanden achterstallig bent in de betaling van een vervallen maandtermijn en, na in gebreke te zijn gesteld, tekort blijft schieten in de nakoming van de verplichtingen; U overlijdt, het bepaalde in artikel 8 niet van toepassing is en Kredietaanbieder gegronde reden heeft om aan te nemen dat de verplichtingen niet zullen worden nagekomen;