Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0435

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman- de Vogel, secretaris)

Datum uitspraak	23 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het reglement

Samenvatting

Niet-behandelbaarheid klacht. De consument had een hypothecaire geldlening bij de bank. In verband met betalingsachterstanden is de woning in 2016 via een executieveiling verkocht. De verkoopopbrengst was onvoldoende om de geldlening volledig af te lossen, waarna er een restschuld is overgebleven. De bank heeft de incasso van haar vordering overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder en loonbeslag laten leggen op het inkomen van de consument. De consument beklaagt zich over het loonbeslag en stelt onder meer dat de bank haar (bijzondere) zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. De consument klaagt niet over een financiële dienst zoals is bedoeld in vraag 1 van het reglement. Dit leidt ertoe dat de klacht niet behandelbaar is.

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; 3) het verweerschrift van de bank]; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 In 2003 hebben partijen een overeenkomst gesloten, uit hoofde waarvan de bank aan de consument en haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire lening heeft verstrekt.

2.2 Vanwege een aanhoudende betalingsachterstand heeft de bank op 8 april 2016 de woning van de consument executoriaal verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan van € 141.692,68 en partijen zijn in gesprek gegaan over de afwikkeling van de restschuld.

2.3 De bank is een gerechtelijke procedure gestart ter invordering van de restschuld. Bij vonnis van 6 mei 2020 heeft de rechtbank Den Haag geoordeeld dat de consument gehouden is tot het voldoen van de restschuld aan de bank.

2.4 Op 11 augustus 2023 heeft de gerechtsdeurwaarder beslag gelegd op het inkomen van de consument.

2.5 De consument heeft op 17 oktober 2023 een klacht bij de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders te Amsterdam ingediend tegen de deurwaarder. De consument heeft gesteld dat de gerechtsdeurwaarder vanuit het niets beslag op zijn inkomen heeft gelegd en hem onfatsoenlijk heeft behandeld. Op 20 februari 2024 heeft de voorzitter van de Kamer voor Gerechtsdeurwaarder de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert vergoeding van € 10.000,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 10 augustus 2023.

2.7 Aan deze vordering heeft de consument ten grondslag gelegd dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar (bijzondere) zorgplicht ten opzichte van de consument. Volgens de consument had de bank de gerechtsdeurwaarder niet mogen toestaan om loonbeslag te leggen, omdat in 2016 met de bank en augustus 2020 met de gerechtsdeurwaarder betalingsafspraken zijn gemaakt en hij deze netjes heeft nageleefd. De consument heeft aangevoerd dan ook onverwachts met het loonbeslag te zijn geconfronteerd. Daarbij heeft de bank nagelaten om transparant te zijn in haar communicatie.

Het verweer

2.8 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

Inleiding

3.1 Voordat de klacht van de consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient aan de hand van het reglement (vraag 1)[1] onderzocht te worden of zijn klacht in aanmerking komt voor behandeling door de commissie.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. Naar het oordeel van de commissie is er geen sprake van een klacht over een financiële dienst. De consument klaagt over het gelegde loonbeslag en de communicatie van de bank hierover. De klacht ziet niet op een concreet door de bank verleende dienst waarover aan Kifid een klacht kan worden voorgelegd zoals een betaaldienst, financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht of een andere financiële dienst waarover de bank en de consument hebben afgesproken dat bij Kifid kan worden geklaagd. Dat dit loonbeslag is gelegd vanwege de afwikkeling van een door de consument bij de bank afgenomen financiële dienst, leidt niet tot een andere beslissing, te meer nu het bestaan van de restschuld als gevolg van de afgenomen financiële dienst niet in geschil is.

3.3 Kortom: de klacht heeft geen betrekking op een financiële dienst en komt hierdoor niet in aanmerking voor behandeling door de commissie. Dit heeft tot gevolg dat de klacht niet-behandelbaar is.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 – 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] De tekst van vraag 1 van het reglement is opgenomen in de bijlage.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (versie vanaf 1 oktober 2023)

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a: een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. We behandelen ook:
a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;
c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;
d. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.