

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0039

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos als secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies en beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vorderingen afgewezen/deels niet-behandelbaar

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening bij Florius. Florius heeft meermaals bij de consument aangegeven dat zij de maandtermijn van januari 2024 niet heeft ontvangen. Nadat de consument meermaals bij Florius aangaf dat hij deze maandtermijn wel had betaald, hield Florius toch vol dat zij de maandtermijn niet had ontvangen. Vervolgens heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. Tijdens de Kifid procedure heeft Florius geconstateerd dat zij de maandtermijn van januari 2024 wel had ontvangen. Aangezien de consument het bedrag van de maandtermijn om gedoe te voorkomen een tweede keer had betaald, heeft Florius dat bedrag aan de consument terugbetaald. Daarnaast heeft Florius excuses gemaakt en heeft zij een dinerbon naar de consument gestuurd. Ook heeft Florius aangegeven dat zij maatregelen zal nemen om te voorkomen dat dit in de toekomst opnieuw zal gebeuren. Naar het oordeel van de commissie kan van Florius niet meer worden verwacht. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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) het verweerschrift van de Florius; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Florius; 5) de aanvullende reacties van de consument en 6) de reacties daarop van Florius.
- 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 Florius 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 heeft een hypothecaire geldlening bij (een rechtsvoorganger van) Florius.

- 2.2 In februari 2024 heeft Florius de consument meermaals geschreven dat zij de maandelijkse termijn van januari 2024 niet heeft ontvangen. In die berichten heeft Florius de consument verzocht om de maandtermijn van januari 2024 alsnog te voldoen.
- 2.3 In reactie op de betalingsherinneringen heeft de consument in februari 2024 meermaals bij Florius aangegeven dat hij de maandtermijn op 29 januari 2024 aan Florius heeft betaald.
- 2.4 Op 20 februari 2024 een klacht bij Florius ingediend. Daarin heeft de consument nogmaals aangegeven dat hij de maandtermijn van januari 2024 wel heeft betaald en wel op 29 januari 2024. Ook heeft de consument aangegeven dat hij op 18 februari 2024 de maandtermijn nog een keer heeft betaald en dat hij de maandtermijn van januari 2024 dus dubbel heeft betaald.
- 2.5 Bij brief van 5 maart 2024 heeft Florius op de klacht gereageerd. In die reactie heeft Florius onder meer geschreven dat zij de maandtermijn van januari 2024 niet tweemaal heeft ontvangen en heeft zij geschreven dat, als de consument toch dubbel heeft betaald, zij graag een kopie van het bankafschrift van beide betalingen ontvangt.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert betaling van een bedrag van € 394,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 29 januari 2024. Daarnaast vordert hij een vergoeding voor bestede tijd van € 1.176,- en een vergoeding van immateriële schade. Aan deze vorderingen legt de consument – kort weergegeven – het volgende ten grondslag.
- 2.7 Florius stelt dat de consument de maandtermijn van januari 2024 niet heeft voldaan, terwijl de consument dit bedrag wel heeft betaald. Florius weigert het bankrekeningnummer waarop het bedrag is overgemaakt te controleren. Om een juridische procedure te voorkomen heeft de consument in februari 2024 de maandtermijn van januari 2024 opnieuw betaald, waardoor het bedrag nu twee keer is betaald. Daarbij heeft Florius onnodig een kopie van een bankafschrift opgevraagd bij de consument. Dit is in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook stuurt Florius regelmatig betalingsherinneringen, terwijl de consument de maandelijkse termijnen tijdig voldoet.
- 2.8 Daarnaast vraagt Florius, wanneer Florius telefonisch contact opneemt met de consument, ten onrechte naar de geboortedatum van de consument. Als Florius telefonisch contact met de consument opneemt en de consument vervolgens met zijn naam opneemt, dan heeft Florius voldoende zekerheid dat zij de juiste persoon aan de lijn heeft. Vragen naar een geboortedatum lijkt veilig maar dat is het niet. Het is schijnveiligheid en het is maar de vraag of vragen naar een geboortedatum in strijd met de AVG is.
- 2.9 Verder heeft Florius in februari 2024 aangegeven dat de meeste correspondentie plaats gaat vinden via “Mijn Florius”. Dit is niet gevraagd maar opgelegd. De consument heeft aangegeven dat hij geen gebruik wil maken van de eenzijdig opgelegde digitale correspondentieverplichting.

Het is onterecht dat de consument middels een door hem en zijn partner ondertekende brief moet aangeven dat zij geen gebruik willen maken van "Mijn Florius".

- 2.10 De consument heeft tijd besteed aan de klacht. De consument is hierdoor salaris misgelopen, omdat hij 28 verlofuren heeft gekocht tegen een tarief van € 42,- per uur. De consument heeft deze verlofuren aan de klacht besteed. Daarnaast heeft de consument geestelijke schade geleden vanwege de kwestie. Hij wil dit vergoed hebben.

Het verweer

- 2.11 Florius voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De maandtermijn van januari 2024

- 3.1 Florius heeft bij dupliek gesteld dat zij heeft geconstateerd dat de consument de maandtermijn van januari 2024 heeft betaald op 29 januari 2024. Daarmee staat naar het oordeel van de commissie vast dat Florius onzorgvuldig heeft gehandeld door meermaals aan te geven dat zij de maandtermijn van januari 2024 niet heeft ontvangen, terwijl zij deze maandtermijn wel had ontvangen. Van Florius mocht worden verwacht dat zij eerder dan pas bij dupliek in de Kifid procedure zou constateren dat zij de maandtermijn van januari 2024 wel al had ontvangen.

Gevolgen van onzorgvuldig handelen

- 3.2 De vraag is dan welke gevolgen moeten worden verbonden aan de omstandigheid dat Florius onzorgvuldig heeft gehandeld. Daarover verschillen partijen van mening.
- 3.3 Aangezien de consument het bedrag van de maandtermijn dubbel heeft betaald, heeft Florius het bedrag terugbetaald vermeerderd met de wettelijke rente. Ook heeft Florius excuses gemaakt en heeft zij een dinerbon naar de consument gestuurd. Daarnaast heeft zij aangegeven dat zij de gang van zaken intern zal bespreken en waar nodig maatregelen zal nemen om een soortgelijke situatie in de toekomst te voorkomen.
- 3.4 De consument heeft gesteld dat Florius nog meer moet doen. De commissie vindt dit niet en licht dat hierna toe.

Toelichting over maatregelen

- 3.5 De consument heeft aangegeven dat hij graag een toelichting van Florius wil welke maatregelen Florius gaat nemen om soortgelijke fouten in de toekomst te voorkomen. Florius heeft in reactie daarop aangegeven dat zij geen mededelingen doet over eventuele aanpassingen van de interne afspraken.

- 3.6 Hoewel Florius ervoor zou kunnen kiezen om meer uitleg te geven over het onzorgvuldig handelen of eventuele aanpassingen van interne afspraken om een soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen, is Florius daartoe naar het oordeel van de commissie niet verplicht. De commissie gaat ervan uit dat Florius geleerd heeft van dit voorval.

Bestede tijd

- 3.7 De consument vordert daarnaast nog een vergoeding van € 1.176,- voor de tijd die hij aan de zaak heeft besteed. Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding van bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.¹ Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar dat is in dit geval niet komen vast te staan.
- 3.8 De consument heeft gesteld dat hij verlofuren heeft gekocht, maar de consument heeft niet aangetoond dat hij deze verlofuren heeft besteed aan de onderhavige kwestie. De stelling van de consument dat hij de verlofuren aan de zaak heeft besteed is – tegenover de betwisting van Florius – onvoldoende om vast te stellen dat de consument deze verlofuren daadwerkelijk heeft besteed aan deze klacht. Dit wil overigens niet zeggen dat aan de stelling van de consument minder waarde wordt gehecht dan aan de betwisting van Florius, maar uitsluitend dat de consument er niet in is geslaagd om te bewijzen wat hij moet bewijzen.

Immateriële schade

- 3.9 De consument vordert verder nog vergoeding van immateriële schade. Volgens artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek kan immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komen indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast.
- 3.10 Degene die zich beroept op de aantasting in zijn persoon moet dit met concrete gegevens onderbouwen. Dat is slechts anders als de aard en ernst van de normschending meebrengen dat de nadelige gevolgen voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen. De voorbeelden die de Hoge Raad hiertoe aanhaalt, zijn zeer ernstig: grootschalige rellen en de geboorte van een kind tegen de uitdrukkelijke anticonceptiewens in.²

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0671 en 2022-0264, te vinden op www.kifid.nl.

² Hoge Raad 15 maart 2019 (ECLI:NL:HR:2019:376) en GC Kifid 2020-064. Zie ook GC Kifid 2018-359.

- 3.11 De commissie is van oordeel dat de aard en ernst van het handelen van Florius niet zodanig zijn dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen. Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij in zijn persoon is aangetast. De commissie is niet gebleken dat de consument zodanig ernstig psychisch leed heeft ondervonden van het handelen van Florius dat aanleiding bestaat voor een schadevergoeding.

Vergoeding van € 349,-

- 3.12 De consument vordert in verband met de dubbel betaalde maandtermijn van januari 2024 een vergoeding van € 349,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. Omdat Florius tijdens de Kifid procedure het bedrag van € 349,-, vermeerderd met wettelijke rente, al heeft betaald aan de consument, zal de commissie deze vordering afwijzen nu daar al gevolg aan is gegeven.

Het opvragen van een kopie van een bankafschrift

- 3.13 De consument heeft verder aangegeven dat hij graag zou zien dat de commissie oordeelt over de vraag of Florius volgens de AVG om een kopie van een bankafschrift van de betalingen van 29 januari 2024 en 18 februari 2024 mocht vragen. Voor zover de consument hiermee een verklaring voor recht vordert dat Florius niet om een kopie van een bankafschrift van de betalingen van 29 januari 2024 en 18 februari 2024 mocht vragen, overweegt de commissie dat de consument geen belang meer heeft bij deze vordering. Het belang is weggenomen doordat partijen het er inmiddels over eens zijn dat de consument de maandtermijn van januari 2024 op 29 januari 2024 en nogmaals op 18 februari 2024 heeft voldaan. Daarom neemt de commissie aan dat de consument op dit moment niet om een kopie van een bankafschrift wordt gevraagd. Ook heeft de consument geen kopie van een bankafschrift verstrekt.
- 3.14 Voor zover de consument voor de toekomst duidelijkheid wil hebben over de vraag of Florius in een soortgelijke situatie mag vragen om een kopie van een bankafschrift, is dit naar het oordeel van de commissie nu niet meer van belang. Een mogelijk toekomstig belang is onvoldoende om hierover op dit moment al te oordelen. Mocht de consument in de toekomst opnieuw een soortgelijk probleem met Florius hebben, dan kan hij daarover op dat moment een klacht indienen.
- 3.15 Het voorgaande leidt ertoe dat de commissie de vraag of Florius mocht vragen om een kopie van een bankafschrift van de betalingen van 29 januari 2024 en 18 februari 2024 onbesproken zal laten.

Betalingsherinneringen

- 3.16 De consument heeft ook gesteld dat Florius hem regelmatig betalingsherinneringen stuurt, terwijl de consument de maandelijkse termijnen tijdig voldoet.

Zo heeft hij op 1 juli 2024 een betalingsherinnering van Florius ontvangen over de maandtermijn van juni 2024 terwijl die maandtermijn op 29 juni 2024 tijdig is betaald.

- 3.17 Florius heeft over de betalingsherinnering van 1 juli 2024 gesteld dat de maandtermijnen op de laatste werkdag van de maand moeten worden voldaan en dat zij de maandtermijn van juni 2024 niet tijdig heeft ontvangen.
- 3.18 De consument heeft in reactie daarop kenbaar gemaakt dat hij het niet eens is met de stelling van Florius dat de maandtermijnen op de laatste werkdag van de maand moeten worden voldaan. Ook heeft hij gesteld dat hij zijn bank opdracht heeft gegeven om automatisch op de 29^{ste} van elke maand de maandtermijn over te boeken naar Florius.
- 3.19 Florius heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld dat het klachtonderdeel over het moment van betalen van de maandtermijnen en de betalingsherinnering van 1 juli 2024 niet behandelbaar is. Volgens Florius heeft de consument dit klachtonderdeel niet voorgelegd aan Florius in de interne klachtprocedure.
- 3.20 Het is de commissie niet gebleken dat de consument de interne klachtprocedure heeft doorlopen met betrekking tot de betalingsherinnering van 1 juli 2024 en het moment van het betalen van de maandtermijnen. De commissie zal dit klachtonderdeel dan ook niet-behandelbaar verklaren.
- 3.21 Ten overvloede overweegt de commissie over dit klachtonderdeel wel het volgende. Hoewel partijen van mening verschillen over het moment dat de maandelijkse termijnen moeten worden voldaan, stelt de commissie vast dat partijen het erover eens zijn dat de consument de automatische maandelijkse betaalopdracht kan wijzigen naar de 27^{ste} of 28^{ste} van de maand.
- 3.22 De consument heeft zich bereid getoond om de automatische maandelijkse betaalopdracht te wijzigen naar een andere dag en Florius heeft aangegeven dat zij ermee akkoord is als de consument de maandtermijnen op de 27^{ste} of 28^{ste} van de maand voldoet, waarbij Florius heeft opgemerkt dat de consument geen recht heeft op restitutie van rente voor de dagen dat de consument te vroeg heeft betaald. Een wijziging van de automatische maandelijkse betaalopdracht naar de 27^{ste} of 28^{ste} van de maand zou in de toekomst mogelijk betalingsherinneringen kunnen voorkomen.

Correspondentiewijze en vraag naar geboortedatum

- 3.23 Tijdens de Kifid procedure heeft Florius de communicatievoorkeur van de consument aangepast van digitaal naar papieren post. De consument heeft aangegeven dat de klachtonderdelen over het telefonisch vragen naar de geboortedatum en over de correspondentiewijze (zie hiervoor onder 2.8 en 2.9) hierdoor zijn opgelost. Daarom zal de commissie deze klachtonderdelen als opgelost beschouwen en niet bespreken.

Conclusie

- 3.24 De commissie betreurt het dat Florius meermaals heeft aangegeven dat de maandtermijn van januari 2024 niet is ontvangen, terwijl zij deze maandtermijn wel had ontvangen. Dit is door Florius rechtgezet. De (overige) vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

- wijst de vorderingen af;
- verklaart de klacht van de consument over de betalingsherinnering van 1 juli 2024 en het moment van betalen van de maandelijkse termijnen niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl