Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-295
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 november 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Lindorff B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen 'Lindorff'
Datum uitspraak	: 23 juni 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft een doorlopend krediet verstrekt aan Consument. Wegens betalingsachterstanden heeft de Bank de vordering overgedragen aan Lindorff. Lindorff heeft incassokosten berekend over de gehele vordering en de achterstand, terwijl Consument meent dat alleen over de achterstand incassokosten mogen worden berekend. De Commissie oordeelt dat onvoldoende is komen vast te staan dat de gehele lening is opgeëist, nu Consument slechts is gesommeerd om de achterstand in te lossen en de incassokosten te betalen. De incassokosten mochten dus slechts over de achterstand worden berekend en bij Consument in rekening worden gebracht. Lindorff dient het verschil aan Consument te restitueren.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken:

- de door (de gemachtigde van) Consument ingediende klacht inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Lindorff;
- de repliek namens Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van het Reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 12 februari 2012 is Consument een overeenkomst met ABN AMRO Bank N.V. aangegaan voor een Flexibel Krediet. De overeenkomst ziet op een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 65.000,00 en een variabel rentepercentage.

2.2 Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden Flexibel Krediet van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*"**7. In één keer terug moeten betalen***
U moet het krediet in één keer helemaal terugbetalen als de bank hierom vraagt. De bank kan dit vragen als:
- *U twee maanden of langer niet (terug) heeft betaald. Ook niet nadat de bank u hierom heeft verzocht;*
- *(…)"*

En:

*"**8. BKR***
a. *De bank is aangesloten bij het Bureau krediet Registratie in Tiel, in het kort "BKR". De bank meldt dit krediet bij BKR. Dit gebeurt om ervoor te zorgen dat u niet teveel krediet krijgt. En om krediet- en betaalrisico's voor andere bedrijven te beperken.*
b. *Als u meer dan 90 dagen achterloopt met betalen, meldt de bank dit aan het BKR."*

2.3 In februari 2014 heeft Consument niet aan zijn betalingsverplichting jegens ABN AMRO Bank N.V. voldaan. Op de maandelijkse rekeningafschriften van Consument is vanaf 14 februari 2014 vermeld dat Consument weer van zijn krediet kan opnemen nadat de achterstand is voldaan.

2.4 ABN AMRO Bank N.V. heeft Consument op 19 februari 2014 schriftelijk verzocht om de overschrijding op de kredietlimiet (ter hoogte van € 510,87) alsnog binnen de door haar gestelde termijn te voldoen.

2.5 Consument heeft niet aan dit verzoek voldaan en op 22 maart en 23 april 2014 heeft ABN AMRO Bank N.V. Consument nogmaals schriftelijk verzocht om de achterstand in te lopen.

2.6 Op 9 september 2014 is een bedrag van € 1.771,44 van de bankrekening van Consument geïncasseerd.

2.7 Op 10 september 2014 heeft Lindorff Consument per brief ingelicht dat ABN AMRO Bank N.V. de behandeling van het dossier van Consument aan haar heeft uitbesteed. In dezelfde brief heeft Lindorff Consument geïnformeerd dat de bijbehorende incassokosten van € 1.771,44 bij Consument in rekening worden gebracht. Consument is verzocht om achterstand van € 3.951,34 vermeerderd met de incassokosten binnen 7 dagen na de dagtekening van de betreffende brief te voldoen.

2.8 Op 16 september 2014 zijn Consument en Lindorff een betalingsregeling van € 900,00 per maand voor een duur van zes maanden overeengekomen, ingaand op 5 oktober 2014. Lindorff heeft de betalingsregeling op 16 september 2014 schriftelijk aan Consument bevestigd.

2.9 Consument is de betalingsregeling gedurende de overeengekomen periode nagekomen. De betalingsovereenkomst is daarom voortgezet voor onbepaalde tijd.

2.10 In de periode tussen september 2014 en augustus 2015 heeft Consument (zelfstandig en middels zijn gemachtigde) meermaals aangegeven dat de hoogte van de incassokosten niet gerechtvaardigd zijn en heeft hij Lindorff verzocht de kosten te verlagen naar een bedrag van € 520,13.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat alle incassokosten ter hoogte van € 1.771,44 dan wel de teveel in rekening gebrachte incassokosten van € 1.251,30 aan hem worden gecrediteerd, vermeerderd met de wettelijke rente te rekenen vanaf het moment van afschrijving.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Lindorff onterecht incassokosten bij hem in rekening heeft gebracht en onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- op 9 september 2014 is een bedrag van € 1.771,44 ter hoogte van de incassokosten van de bankrekening van Consument afgeschreven, terwijl Lindorff Consument pas op 10 september 2014 heeft geïnformeerd dat ABN AMRO Bank N.V. het innen van de vordering aan haar had overgedragen. Lindorff had derhalve geen grondslag om (direct) tot afschrijving van de incassokosten over te gaan. Het moet bovendien gaan om redelijke kosten voor verrichte werkzaamheden. De kosten zijn niet redelijk en de werkzaamheden waren nog niet verricht;
- het is Consument niet duidelijk op grond waarvan Lindorff kosten in rekening mag brengen bij Consument. Het enkele feit dat een dossier wordt overgedragen aan een gerechtsdeurwaarderskantoor of incassobureau zouden immers het in rekening brengen van incassokosten niet mogen rechtvaardigen;
- voor zover Lindorff al buitengerechtelijke incassokosten bij Consument in rekening had mogen brengen, dan had zij dit slechts mogen doen over de hoogte van de achterstand, niet over de hoogte van het gehele doorlopend krediet vermeerderd met de achterstand;
- Consument heeft de correspondentie van ABN AMRO Bank N.V. niet ontvangen en is dus niet gewezen op het feit dat zijn vordering zou worden overgedragen aan Lindorff. Consument heeft slechts de brieven van Lindorff d.d. 10 en 16 september 2014 ontvangen.

Verweer van Lindorff

3.3 Lindorff heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de gehele vordering, bestaande uit de kredietlimiet van € 65.000,00 vermeerderd met de overschrijding van € 3.951,34, is volledig opeisbaar geworden en dus worden de incassokosten over de gehele openstaande vordering berekend;
- het tarief van de incassokosten is gebaseerd op artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;
- ABN AMRO Bank N.V. heeft op 27 mei 2014 en 9 augustus 2014 brieven gestuurd waarin de overdracht van het dossier van Consument aan Lindorff wordt aangekondigd.

ABN AMRO Bank N.V. en Lindorff hebben echter geen kopieën van de brieven die aan Consument zouden zijn verstuurd in het bezit en kunnen alleen voorbeeldbrieven overleggen.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de incassokosten, die Lindorff op grond van artikel 6:96 BW en artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten bij Consument in rekening heeft gebracht en geïncasseerd, mochten worden berekend over de hoofdsom van het gehele doorlopend krediet of slechts over de achterstand op het doorlopend krediet.

4.2 De Commissie oordeelt dat onvoldoende is komen vast te staan dat ABN AMRO Bank N.V. het gehele doorlopende krediet heeft opgeëist. Zij overweegt hiertoe als volgt.

4.3 Op grond van de brief die ABN AMRO Bank N.V. op 19 februari 2014 aan Consument heeft verstuurd, blijkt slechts dat de achterstand van € 510,87 dient te worden voldaan. In de brief van 22 maart 2014 wordt Consument slechts verzocht om de debetstand te verminderen tot EUR 65.000,00 debet en de brief van 23 april 2014 vermeldt een bedrag van € 0,00 als achterstand. De brieven die ABN AMRO Bank N.V. op 27 mei en 9 augustus 2014 aan Consument zou hebben verstuurd, kunnen door geen van de partijen in dit geding worden gebracht. De Commissie acht dan ook onvoldoende bewezen dat deze brieven daadwerkelijk zijn verstuurd door ABN AMRO Bank N.V. dan wel zijn ontvangen door Consument.

4.4 In de brief van Lindorff aan Consument d.d. 10 september 2014 is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:
"Wij sommeren u de gehele achterstand ad EUR 3.951,34 vermeerderd met de incassokosten ad EUR 1.771,44, derhalve totaal EUR 5.722,78 binnen 7 dagen na dagtekening van deze brief te voldoen."

4.5 In artikel 7 van de Voorwaarden Flexibel Krediet is het volgende opgenomen:
*"**7. In één keer terug moeten betalen***
U moet het krediet in één keer helemaal terugbetalen als de bank hierom vraagt. De bank kan dit vragen als:
- *U twee maanden of langer niet (terug) heeft betaald. Ook niet nadat de bank u hierom heeft verzocht;*
- *(…)"*

4.6 Het voorgaande voert tot de slotsom dat niet de gehele lening van € 65.000,00 is opgeëist, doch dat Consument slechts is gesommeerd om de achterstand in te lossen en de incassokosten te betalen. Daaraan doet niet af dat de Bank dan wel Lindorff op grond van de genoemde Voorwaarden van de Bank (mogelijk) de bevoegdheid had om vanwege de blijvende achterstand in de betalingen de gehele schuld op te eisen. De Commissie oordeelt dan ook dat Lindorff de incassokosten slechts had mogen berekenen over de achterstand van Consument en niet over het gehele doorlopend krediet vermeerderd met de achterstand.

De conclusie is dat Lindorff slechts een bedrag van € 520,13 aan incassokosten in rekening had mogen brengen bij Consument en derhalve is gehouden een bedrag van € 1.251,31 aan Consument te restitueren. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Lindorff binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.251,31, vermeerderd met de rente gelijk aan de wettelijke rente, te rekenen vanaf 9 september 2015 tot aan de dag van algehele voldoening door overschrijving op zijn rekening.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.