

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0793

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

Datum uitspraak	12 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een betalingsachterstand op zijn hypothecaire geldlening bij Florius. De consument vindt het onterecht dat Florius hiervoor een incassobureau heeft ingeschakeld. Daarnaast beklaagt de consument zich erover dat hij telefonisch contact moet opnemen met Florius voor een betalingsregeling. De consument stelt dat hij niet in staat is om telefonisch contact op te nemen. Hij vindt dat hij het recht heeft om via e-mail een betalingsregeling met Florius te treffen. Ook vindt de consument dat hij gedurende de procedure bij Kifid betaling van de achterstand mocht opschorten. De commissie volgt de consument niet in zijn standpunten. De klacht is ongegrond en de vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Florius.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn partner, mevrouw [naam].
- 1.3 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.
- 1.4 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 en zijn partner hebben een hypothecaire geldlening bij Florius. Op deze geldlening is een betalingsachterstand ontstaan.
- 2.2 Florius heeft de consument en zijn partner bij brieven van 3 januari 2024, 14 januari 2024, 18 januari 2024, 2 februari 2024, 12 februari 2024, 17 februari 2024, 4 maart 2024 en 19 maart 2024 aangeschreven over de achterstand. In deze brieven heeft Florius de consument gevraagd om de achterstand te voldoen. Daarnaast heeft Florius de consument in de brieven gevraagd om telefonisch contact op te nemen als het voor de consument niet mogelijk is om de achterstand te voldoen. Verder is de consument in de brieven van 18 januari 2024, 17 februari 2024 en 19 maart 2024 gewezen op de mogelijke overdracht van het dossier van de consument aan [bedrijf], incassogemachtigde van Florius.
- 2.3 Op 2 april 2024 om 09:01 uur heeft Florius de consument per e-mailbericht het volgende geschreven:

“Wilt u vandaag voor 17:00 uur telefonisch contact met ons opnemen op telefoonnummer [nummer].

U kunt hiermee voorkomen dat wij uw dossier overdragen aan [bedrijf].”

- 2.4 Op 2 april 2024 heeft Florius het dossier van de consument overgedragen aan haar incassogemachtigde [bedrijf].
- 2.5 Op 3 april 2024 heeft de consument een klacht ingediend over de overdracht van zijn dossier aan [bedrijf]. Daarnaast heeft de consument Florius gevraagd om een zogenoemd budget analyse formulier toe te sturen zodat via e-mail een betalingsregeling voor de achterstand kon worden getroffen.
- 2.6 Op 8 april 2024 heeft Florius de klacht afgewezen. Ook heeft Florius geweigerd om een budgetanalyseformulier te sturen. Florius heeft de consument laten weten dat de consument telefonisch, en niet via e-mail, contact met [bedrijf] moet opnemen om de situatie te bespreken en samen tot een oplossing te komen. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid, zodat de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dat Florius wordt geboden om het inschakelen van [bedrijf] ongedaan te maken en om via e-mail een betalingsregeling te treffen met de consument. De consument legt hieraan – kort weergegeven - het volgende ten grondslag.

- 2.8 Florius heeft het dossier van de consument ten onrechte overgedragen aan [bedrijf]. Het is namelijk onredelijk van Florius om bij e-mailbericht van 2 april 2024 van de consument te eisen dat hij diezelfde dag nog moest reageren om de overdracht aan [bedrijf] te voorkomen. De consument zag het e-mailbericht van 2 april 2024 op 3 april 2024. Florius kan er niet van uitgaan dat een persoon op diezelfde dag het e-mailbericht leest. Florius had de consument dan ook ten minste een paar dagen moeten geven om contact op te nemen. Nu Florius dat niet heeft gedaan, is de overdracht aan [bedrijf] onterecht. Eerdere brieven en e-mailberichten van Florius over de achterstand heeft de consument niet kunnen zien vanwege zijn gezondheid en omstandigheden. Florius kan de consument daarom niet verwijten dat hij niet op eerdere brieven en e-mails heeft gereageerd.
- 2.9 Daarnaast weigert Florius ten onrechte om via e-mail een betalingsregeling met de consument te treffen. Florius eist ten onrechte telefonisch contact. Florius stelt dat telefonisch contact een beter beeld geeft van de situatie van de consument. Die stelling is echter onjuist. De communicatie met Florius via e-mail over andere zaken verloopt immers goed en communicatie via e-mail is zelfs beter dan telefonisch contact. Ook zijn de consument en zijn partner vanwege onvoorziene omstandigheden niet in staat om telefonisch contact met Florius op te nemen. Daarbij heeft de consument het recht om via e-mail een betalingsregeling met Florius te sluiten. Telefonisch contact is bovendien niet nodig aangezien de consument het probleem waardoor de achterstand is ontstaan heeft opgelost en de betalingen van de maandtermijnen vanaf april 2024 goed verlopen. Florius werpt vele obstakels op om de achterstand in stand te houden terwijl de consument welwillend is om de achterstand te betalen met een betalingsregeling.
- 2.10 Verder heeft de consument het recht op opschorting van het bedrag van de achterstand in de betalingen van de maandtermijnen van januari, februari en maart 2024 gedurende de klachtbehandeling bij Kifid volgens artikel 6:52 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹ De consument heeft namelijk een vordering op Florius om het inschakelen van [bedrijf] ongedaan te maken en om via e-mail een betalingsregeling te treffen met de consument.
- 2.11 Het recht op opschorting is door Florius geschonden doordat Florius de door consument gedane betalingen in april en mei 2024 heeft verwerkt als betaling van de achterstand van de maandtermijnen januari tot en met maart 2024. De betalingen in april en mei 2024 hadden moeten worden verwerkt als betaling van de maandtermijnen van april en mei 2024. Daarnaast heeft Florius gedurende de Kifid procedure gedreigd om beslag te leggen op de goederen en het loon van de consument.

Het verweer

- 2.12 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

¹ De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of Florius gehouden is om het inschakelen van [bedrijf] ongedaan te maken en om via e-mail een betalingsregeling te treffen met de consument. De commissie is van oordeel dat Florius hiertoe niet gehouden is en licht dat hierna toe.

Florius mocht de achterstand uit handen geven aan [bedrijf]

- 3.2 De consument vindt dat Florius op 2 april 2024 [bedrijf] niet had mogen inschakelen. De commissie volgt dit standpunt niet en licht dit hierna toe.
- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een betalingsachterstand bestaat en dat Florius de consument daarover meerdere brieven heeft verstuurd (zie 2.2). In deze brieven heeft Florius de consument gevraagd om de achterstand te voldoen en om telefonisch contact op te nemen als het voor de consument niet mogelijk is om de achterstand te voldoen. Ook heeft Florius de consument in meerdere brieven gewezen op een mogelijke overdracht aan [bedrijf]. Dat de consument vanwege zijn gezondheid de brieven niet heeft kunnen zien is vervelend. Deze omstandigheid ligt echter in de eigen risicosfeer van de consument en kan Florius daarom niet worden tegengeworpen.
- 3.4 Aangezien Florius de consument meermaals heeft verzocht om telefonisch contact op te nemen en meermaals heeft gewezen op de mogelijke overdracht aan [bedrijf], vindt de commissie het niet onredelijk dat Florius de consument op 2 april 2024 een laatste kans heeft gegeven om diezelfde dag nog telefonisch contact op te nemen. Het is ook niet onredelijk dat Florius bij het uitblijven van contact ook daadwerkelijk het dossier heeft overgedragen aan [bedrijf]. Het verzoek om telefonisch contact op te nemen is redelijk en een laagdrempelige manier om het probleem te bespreken. De consument kiest ervoor om dit onderwerp van het geschil te laten zijn in plaats van duidelijk en volledig de meer wezenlijke vraag te beantwoorden hoe de achterstanden zijn ontstaan en nieuwe kunnen worden voorkomen. Dit is niet verstandig.

Florius is niet verplicht om een betalingsregeling met de consument via e-mail te treffen

- 3.5 De consument vindt dat hij het recht heeft om via e-mail een betalingsregeling met Florius te treffen. De commissie volgt ook dit standpunt niet en licht dit hierna toe.
- 3.6 Er is geen enkele rechtsregel die Florius verplicht om een betalingsregeling te treffen met de consument. Het staat Florius ook vrij om telefonisch contact met (een gemachtigde van) de consument of zijn partner nodig te vinden, voordat zij een betalingsregeling in overweging neemt. Florius heeft immers toegelicht dat zij het nodig vindt om in een persoonlijk gesprek in te gaan op de persoonlijke situatie van de consument zodat een betalingsregeling hierop kan worden afgestemd.

De stelling van de consument dat zowel hijzelf als zijn partner vanwege omstandigheden niet in staat zijn om telefonisch contact op te nemen met Florius, maakt het verzoek om telefonisch contact niet onredelijk. Florius heeft namelijk aangegeven dat een gemachtigde namens de consument en zijn partner telefonisch contact kan opnemen met [bedrijf].

- 3.7 Het staat de consument vervolgens vrij om al dan niet (via een gemachtigde) telefonisch contact op te nemen. De consument is daartoe niet verplicht, maar als de consument niet (via een gemachtigde) telefonisch contact opneemt staat het Florius op haar beurt vrij om een betalingsregeling te weigeren. De conclusie is dat Florius niet kan worden verplicht om via e-mail een betalingsregeling met de consument te treffen.

Geen recht op opschorting

- 3.8 De consument vindt dat hij de betaling van de achterstand gedurende de Kifid procedure mocht opschorten op grond van artikel 6:52 BW. De commissie volgt ook dit standpunt niet.
- 3.9 Het indienen van een klacht bij Kifid heeft geen opschortende werking ten aanzien van de betalingsverplichtingen die de consument en zijn partner in verband met de hypothecaire geldlening hebben. Het beroep op artikel 6:52 BW kan de consument niet baten. De consument heeft namelijk geen vordering op Florius, zodat niet is voldaan aan de voorwaarden van het recht op opschorting volgens artikel 6:52 BW. De conclusie is dat de consument gedurende de procedure bij Kifid geen recht had op opschorting van de maandtermijnen van januari, februari en maart 2024.
- 3.10 De commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat Florius de in april en mei 2024 betaalde bedragen niet in mindering mocht brengen op de oudst openstaande maandtermijnen. Verder stond het Florius vrij om gedurende de procedure bij Kifid door te gaan met het treffen van incassomaatregelen. Florius had er weliswaar voor kunnen kiezen om incassomaatregelen te pauzeren in afwachting van de uitkomst van de procedure bij Kifid, maar zij was daartoe niet verplicht.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:52

1. Een schuldenaar die een opeisbare vordering heeft op zijn schuldeiser, is bevoegd de nakoming van zijn verbintenis op te schorten tot voldoening van zijn vordering plaatsvindt, indien tussen vordering en verbintenis voldoende samenhang bestaat om deze opschorting te rechtvaardigen.
2. Een zodanige samenhang kan onder meer worden aangenomen ingeval de verbintenissen over en weer voortvloeien uit dezelfde rechtsverhouding of uit zaken die partijen regelmatig met elkaar hebben gedaan.