**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0389**
**(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 26 mei 2021 |
| Ingediend door | : de consument |
| Tegen | : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 12 mei 2022 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Vanwege betalingsachterstanden heeft de bank een incassobureau ingeschakeld. De consument vindt dat de bank de vordering te snel uit handen heeft gegeven aan een incassobureau, terwijl zij nog in gesprek wilde met de bank om een passende oplossing te vinden. De commissie volgt de consument niet in haar verwijt dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om tot een oplossing te komen. Verder stelt de commissie vast dat er betalingsachterstanden waren en dat de bank de consument voldoende gewaarschuwd heeft voor de mogelijke consequenties daarvan. Gelet daarop vindt de commissie het niet onterecht dat de bank een incassobureau heeft ingeschakeld. De vordering wordt daarom afgewezen.

## 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil tussen partijen

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Zij had de mogelijkheid om rood te staan (Rabo Kort Roodstaan) met een kredietlimiet van € 2.300,-. Sinds juni 2020 stond de consument meer rood dan toegestaan. De bank heeft de consument hier brieven over gestuurd (op 4 juni, 6 juli en 4 augustus 2020).

En op 24 november 2020 heeft de bank de consument per brief gewaarschuwd dat ze te lang rood stond: de consument voldeed niet aan de voorwaarde dat zij gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op haar rekening moest hebben.

2.2 Op 22 december 2020 heeft de bank de consument een laatste mogelijkheid geboden om het saldo aan te zuiveren. In de brief heeft de bank gewaarschuwd dat wanneer de achterstand niet zou worden voldaan, het krediet zou worden opgezegd.

2.3 Op 29 december 2020 heeft de bank het krediet opgezegd en de consument verzocht om het openstaande saldo vóór 26 januari 2021 terug te betalen. De bank heeft in de brief van 29 december 2020 toegelicht dat wanneer de vordering niet tijdig wordt voldaan, de bank de betaalrekening van de consument kan blokkeren en de vordering kan overdragen aan een incassobureau.

2.4 Op 31 december 2020 heeft de consument contact opgenomen met de bank:

*"Door omstandigheden zie ik dit nu pas. 18 september zelf een buitenbaarmoederlijke zwangerschap, 29 september m'n moeder het ziekenhuis in met complexe breuken en 23 oktober m'n vader het ziekenhuis in met een hersenbloeding. Dankzij corona ook nog eens inkomsten verloren... Kortom, ellende de laatste maanden! Ik wil dan ook vragen om een regeling van €250 per maand om de schuld af te lossen. Ik hoop op uw begrip en medewerking."*

2.5 Op 5 januari 2021 heeft de bank daar als volgt op gereageerd:

*"Allereerst bedankt voor uw reactie, vervelend om te horen dat u zo'n zware periode achter de rug heeft. Hopelijk is er voor u nu een rustigere periode aangebroken. Graag zouden wij met u in gesprek gaan om een regeling te bespreken. Doordat er enige verplichtingen aan een regeling verbonden zijn vanuit de wet kunnen wij deze niet zonder onderbouwing met u afspreken. Hiervoor zal de afspraak dan ook bedoeld zijn. Zou u voor een afspraak contact met ons willen opnemen via 088-7271103 of te reageren op deze mail met een datum en dagdeel voorkeur dan gaan wij onze best doen om samen met u een gepaste oplossing te vinden."*

2.6 De consument heeft aangegeven graag op vrijdagmiddag 15 januari 2021 tussen 16:30 en 17:00 uur te worden gebeld. Op 15 januari 2021 om 16:42 en om 16:45 uur heeft de bank de consument – tevergeefs – proberen te bellen.

2.7 Op 26 januari 2021 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin de consument voor het laatst in de gelegenheid wordt gesteld om de openstaande vordering te voldoen (vóór 10 februari 2021). Ook wordt (nogmaals) gewezen op de gevolgen van niet tijdig betalen:

> ***Wat is het gevolg als u niet op tijd betaalt?***
> Dan nemen wij zonder u vooraf te informeren rechtsmaatregelen. U kunt dan ook uw betaalrekening niet meer gebruiken. Dit betekent dat er geen opnames en/of stortingen meer mogelijk zijn en bijbehorende passen en creditcards zijn geblokkeerd.
>
> ***Wat betekenen de rechtsmaatregelen voor u?***
> Wij schakelen een deurwaarder of een incassobureau in. Deze gaat het totale bedrag dat u rood staat inclusief de rente voor ons innen. De deurwaarder of het incassobureau schakelt zo nodig de rechter in. Als de rechter wordt ingeschakeld, dan kan het betekenen dat u te maken krijgt met een veroordeling tot het betalen van proceskosten. Deze kosten komen in dat geval bovenop het totale bedrag dat u rood staat inclusief de rente.

2.8 Op 29 januari 2021 heeft de consument per e-mail toegelicht waarom zij op 15 januari 2021 telefonisch niet bereikbaar was:

*"Als ik een datum en tijd aan geef, dan lijkt het me dat zoiets pas afgesproken is zodra er ook een bevestiging is van jullie kant. Het is nooit bevestigd... Niet gek dus, dat ik op dat moment niet in de gelegenheid ben geweest om op mijn telefoon te letten. Ben erg druk als mantelzorger, dus ik denk dat ik wel kan raden waar ik destijds was.*
*Het eerstvolgende moment wat mij zou schikken is vrijdag 5 februari tussen 16.30 en 17.00. Graag een bevestiging als dit ook van jullie kant mogelijk is, zodat er daadwerkelijk een concrete afspraak staat."*

2.9 Op 5 februari 2021 om 16:30 en om 16:31 uur heeft de bank – tevergeefs – geprobeerd om de consument te bellen.

2.10 Op 10 februari 2021 heeft de consument de bank het volgende bericht gestuurd:

*"Wauw... Ik heb toch heel nadrukkelijk gevraagd om een schriftelijke afspraakbevestiging, omdat dit al eerder mis ging. Die kwam niet, dus heb ik wederom m'n dag anders gepland. Kunnen we niet gewoon per mail een regeling afspreken? Dan kan ik door met de drukte die ik momenteel al meer dan voldoende heb..."*

2.11 Op 11 februari 2021 heeft de bank als volgt gereageerd:

*"Vervelend dat wij elkaar steeds misloپen, helaas mogen wij via de email uw dossier inhoudelijk niet bespreken. Graag zouden wij daarom u alsnog willen spreken via de telefoon om de situatie te bespreken en te kijken naar een langdurige oplossing. Zou u zo vriendelijk willen zijn om alsnog een voorkeurs datum en dagdeel toe te willen sturen zodat wij op dat moment een afspraak in kunnen plannen om u te spreken."*

2.12 Op 18 februari 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij een incasso-bureau heeft ingeschakeld. Verder heeft de bank de betaalrekening van de consument geblokkeerd en omgezet naar een zogeheten deurwaardersrekening.

2.13 Op 19 februari 2021 heeft de consument als volgt gereageerd:

*"Pardon???! Een incassobureau??! Ik ben verdorie nog aan het puzzelen wanneer een gesprek mogelijk gaat zijn. Jullie gaan hier zelf steeds de mist in he, ik heb al twee keer geprobeerd met jullie in gesprek te gaan maar jullie bevestigen ondanks een specifieke vraag geen afspraak. En dan dit... Jullie gaan lekker zo!"*

2.14 De bank heeft daarop aangegeven dat de consument een betalingsregeling kan treffen met het incassobureau en dat er in dat geval geen incassokosten in rekening zullen worden gebracht. De consument heeft echter geen contact opgenomen met het incassobureau, maar haar klacht voorgelegd aan Kifid.

*De klacht en vordering*

2.15 De consument vindt het onterecht dat de bank de vordering uit handen heeft gegeven aan een incassobureau en dat de bank haar betaalrekening heeft omgezet naar een deurwaardersrekening. Zij wilde namelijk nog in gesprek met de bank om een passende oplossing te vinden. Vanwege haar mantelzorgwerkzaamheden was zij telefonisch niet altijd bereikbaar. Daarom had zij de bank gevraagd om de belafspraak te bevestigen. De bank heeft echter nagelaten om een ontvangstbevestiging te sturen. De consument vordert 1) dat de bank de vordering terughaalt bij het incassobureau, 2) dat de deurwaardersrekening weer wordt omgezet in haar oorspronkelijke betaal-rekening en 3) dat de bank een betalingsregeling met haar overeenkomt.

*Het verweer*

2.16 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

3.1 In essentie is de klacht dat de bank de vordering te snel uit handen heeft gegeven aan een incassobureau, terwijl de consument nog in gesprek wilde met de bank om een passende oplossing te vinden.

3.2 De commissie stelt voorop dat zij begrip heeft voor de moeilijke situatie waarin de consument verkeerde. Deze omstandigheid maakt echter niet dat de bank geen rechtsmaatregelen mocht nemen. Er waren immers betalingsachterstanden en de bank heeft de consument daar ook meerdere brieven over gestuurd. En in haar brieven van 29 december 2020 en 26 januari 2021 heeft de bank de consument gewaarschuwd voor de gevolgen van niet tijdig betalen. Aangezien de consument de vordering op de gestelde deadline niet voldaan had, had de bank het recht om een incassobureau in te schakelen en om de betaalrekening van de consument om te zetten naar een zogeheten deurwaardersrekening.

3.3 De commissie volgt de consument niet in haar verwijt dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om tot een oplossing te komen. Toen de consument op 31 december 2020 een voorstel voor een betalingsregeling deed, heeft de bank aangegeven dat zij daarover in gesprek wilde treden. Uit het dossier blijkt dat de bank meerdere malen geprobeerd heeft om een belafspraak te maken met de consument. De consument hecht veel belang aan het feit dat de bank geen afspraakbevestiging had gestuurd, terwijl zij daar wel om had gevraagd. Zij gaat echter voorbij aan het feit dat zij - toen een afspraakbevestiging uitbleef - bij de bank even had kunnen navragen of de belafspraak nog wel doorging. Ook had zij zelf telefonisch contact kunnen opnemen met de bank. De commissie benadrukt dat het aangaan van een gesprek over een mogelijke betalingsregeling inspanning vereist van *beide* kanten (dus niet alleen van de bank).

3.4 Gelet op dit alles vindt de commissie het niet onterecht dat de bank op 18 februari 2021 is overgegaan tot het nemen van rechtsmaatregelen. De klacht van de consument is dus ongegrond.

3.5 De commissie merkt nog op dat de bank tijdens deze klachtprocedure heeft geprobeerd om een passende oplossing te vinden. De bank heeft aangeboden dat als de consument een (onderbouwd) voorstel voor een betalingsregeling doet dat door de bank kan worden aanvaard, zij de vordering bij het incassobureau zal terughalen en de deurwaardersrekening weer zal omzetten naar haar oorspronkelijke betaalrekening.

De consument – die niet met het incassobureau in gesprek wilde, omdat zij het onterecht vond dat de bank een incassobureau had ingeschakeld – heeft ermee ingestemd om met de bank in gesprek te gaan. Er heeft vervolgens een gesprek plaatsgevonden, maar dat heeft helaas niet tot een oplossing geleid. De consument vindt dat de bank naar privacygevoelige informatie vroeg zonder dat daar een verwerkingsgrondslag voor was (in de zin van de AVG). De consument heeft deze vragen daarom niet willen beantwoorden. De bank heeft aangegeven dat zij deze vragen stelde, omdat zij ook inzicht wilde krijgen in de financiën van de consument en in het ontstaan van de betalingsachterstanden. De commissie vindt dit geen onredelijke eis en betreurt het dat partijen niet tot een oplossing zijn gekomen.

3.6 Tot slot benadrukt de commissie dat de consument nog wel in gesprek kan gaan met het incassobureau over een mogelijke betalingsregeling.

## 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Deze uitspraak is een niet-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. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.*

*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.*