

## **Klachtenafwikkeling DSB - mei 2010**

### *Klachten*

Op dit moment zijn er ruim 6700 klachten geregistreerd bij DSB Bank. Dat is aanzienlijk meer dan curatoren aan het begin van het faillissement hadden voorzien. De afwikkeling van de klachten zal mede daarom langer duren dan curatoren in eerste instantie hadden verwacht. In de afgelopen maanden is met diverse vertegenwoordigers van klanten gesproken over de manier waarop de klachten zullen worden afgehandeld. Omdat de meeste klachten over meerdere producten gaan (koopsompolis, hoogte van het krediet, renteontwikkeling, kapitaalpolis) is het vooralsnog niet mogelijk om de klachten collectief op te lossen. Voor iedere klacht moet het hele dossier van de klant worden bekeken. Alle onderdelen van het dossier worden in samenhang beoordeeld. Pas daarna kan een voorstel voor het oplossen van de klacht worden gemaakt. Dit kost tijd. Daarom zal het zeker nog een aantal maanden duren voordat alle klachten beoordeeld zijn.

### Incasso

Er zijn in het faillissement veel schuldeisers die geld van DSB Bank te vorderen hebben. Curatoren hebben ook tot taak om voor die schuldeisers de boedel zo goed mogelijk te beheren. Daar hoort bij dat zij ervoor zorgen dat alle klanten met een lening van de bank - ook klanten met een klacht - blijven betalen. Dat betekent dat als u niet betaalt, Incassobureau Inspectrum contact met u zal opnemen. U kunt de incasso niet afweren door te zeggen dat u een klacht heeft ingediend. Als u niet kunt betalen en u heeft een klacht, kunt u vragen om een tijdelijke betalingsregeling (zie hiervoor het kopje 'tijdelijke betalingsregeling voor klanten met een betalingsprobleem'). Als u die tijdelijke betalingsregeling niet aanvraagt, of uw aanvraag wordt afgewezen, moet u gewoon de volle maandtermijn betalen.

### Tijdelijke betalingsregeling van klanten met betalingsproblemen

Als u uw maandlasten niet kunt betalen, kunt u een verzoek indienen om uw maandlasten tijdelijk te verminderen. Om voor die korting in aanmerking te komen moet met een inkomsten/lasten lijst worden aangetoond dat de maandtermijn niet kan worden betaald. Als uit de opgave van uw inkomsten en lasten blijkt dat u inderdaad te hoge maandlasten heeft, zal een tijdelijke betalingsregeling worden aangeboden. Toekenning van deze betalingsregeling zegt niets over de inhoudelijke beoordeling van uw klacht.

Het bedrag waarmee uw maandlast tijdelijk wordt verlaagd wordt niet kwijtgescholden, maar bij de hoofdsom opgeteld.

De inkomsten/lastenlijst kan worden opgevraagd bij curatoren (zie hiervoor het kopje 'contactgegevens').

### Saneringsregeling

Voor klanten die zulke hoge leningen bij DSB Bank hebben dat zij de lasten van deze schulden onmogelijk nog kunnen opbrengen, is er een regeling waarbij de schulden van die klanten worden gesaneerd. In die gevallen wordt een gedeelte van de schulden kwijtgescholden, zodat de maandtermijn weer betaalbaar wordt.

Of een klant voor een saneringsregeling in aanmerking komt, hangt van meerdere factoren af. Van belang is bijvoorbeeld of er overkreditering was op het moment van aangaan van de schuld, hoe hoog die overkreditering was en of een klant zijn maandlasten nog kan betalen. Voor dit laatste is geen algemene norm te geven. Of een klant op basis van zijn inkomsten en uitgaven zijn maandtermijn echt niet meer kan betalen hangt bijvoorbeeld af van de gezinssituatie, andere verplichtingen (bijvoorbeeld alimentatie), het aantal inkomens in het huishouden, leeftijd en loopbaan vooruitzichten etc. Verder is van belang hoe groot de schulden aan eventuele andere schuldeisers zijn. Als de schulden van een klant bijvoorbeeld voor meer dan helft bestaan uit schulden aan andere kredietverstrekkers, dan kunnen curatoren meestal niet veel doen aan de situatie van deze klanten.

In die gevallen waarin curatoren wel iets kunnen doen, is het doel voor deze categorie van gevallen met betalingsproblemen om hen te helpen met een oplossing waardoor de maandtermijn wel weer is op te brengen. Het gaat hier steeds om maatwerk, afhankelijk van de individuele omstandigheden. De saneringsregeling staat ook open voor klanten die tot nu toe nog geen klacht hebben ingediend.

Iedereen die vindt dat hij in aanmerking komt voor een saneringsregeling, kan een inkomsten/lastenlijst opvragen, invullen en insturen (zie hiervoor het kopje 'contactgegevens'). Curatoren zullen aan de hand van de inkomsten/lastenlijst de situatie van de klant bekijken.

#### Verrekening

Bepaalde klanten hebben zich op verrekening beroepen. Die klanten stellen schade te hebben geleden, die zij met hun schuld aan DSB Bank willen verrekenen. Dat mag niet volgens de contractvoorwaarden en de algemene voorwaarden van DSB Bank. Klanten die toch verrekenen en daardoor in achterstand raken, riskeren dat de lening direct opeisbaar wordt. Bij een betalingsachterstand van meer dan 120 dagen zal melding worden gedaan bij het BKR. Verrekenen mag dus niet, maar is ook niet nodig. Als vaststaat dat een klant recht heeft op een schadevergoeding, wordt de schade in mindering gebracht op de schuld aan DSB Bank, tenzij deze klant geen lopende lening meer heeft (zie het kopje 'klanten zonder lopende lening'). De schade staat pas vast als partijen het eens zijn over het schadebedrag of door een uitspraak van een rechter.

#### Klanten zonder lopende lening

Klanten die geen lening meer hebben bij DSB Bank, kunnen een schadebedrag dat wordt toegewezen, niet verrekenen met een schuld aan de bank. Deze klanten moeten hun vordering te zijner tijd in het faillissement indienen. Curatoren zullen deze klanten een brief sturen over de te volgen procedure zodra de uiterste datum voor het indienen van vorderingen door de Rechter Commissaris is bepaald. Indien de vordering wordt erkend, deelt de klant mee in de uitkeringen aan alle schuldeisers in het faillissement. Het is op dit moment niet bekend welk percentage kan worden uitbetaald aan de gezamenlijke schuldeisers van DSB Bank.

#### Contactgegevens:

postadres: DSB Bank NV  
Postbus 70  
1687 ZH Wognum

telefoon: 088-3723000 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur).  
website : [www.dsbbank.nl](http://www.dsbbank.nl)  
email: [curatoren@dsbbank.nl](mailto:curatoren@dsbbank.nl)