

## **Klachtafwikkeling DSB mei- oktober 2010**

### Klachten

Het aantal klachten dat was ingeschreven per eind september 2010 bedraagt ruim 7.000.

### Overleg belangenorganisaties

Sinds eind augustus zijn curatoren in overleg met een viertal grote belangenorganisaties, die een belangrijk deel van de klanten met een klacht vertegenwoordigen. Met deze belangenorganisaties is afgesproken om in de komende maanden te onderhandelen hoe zal worden omgegaan met de aanspraken die door klanten zijn gemaakt in verband met schending van de zorgplicht.

### Saneringen

Zoals door curator Schimmelpenninck in Tros Radar van begin mei 2010 is aangekondigd, is sinds enkele maanden een saneringsbeleid toegepast op klanten die op het moment van aangaan van de lening ernstig zijn overgekrediteerd en nu een schuldenlast hebben die zij onmogelijk kunnen betalen. Aan deze klanten wordt een kwijtschelding van een deel van de leensom aangeboden, om de schuld weer betaalbaar te maken. Er zijn per eind september ruim 900 dossiers beoordeeld op saneerbaarheid. In totaal 390 klanten hebben een saneringsvoorstel gekregen of zullen die binnenkort krijgen. De overgrote meerderheid van de klanten die een saneringsvoorstel hebben gekregen, heeft het voorstel aanvaard.

De afwijzingen zijn in drie categorieën te verdelen. Voor een deel zijn klanten na toetsing afgewezen, omdat zij gezien hun inkomsten en vaste lasten, de maandtermijnen wel moeten kunnen betalen. Andere klanten zijn afgewezen omdat hun totale schuldenlast zo hoog was dat een sanering niet leidde tot een betaalbare schuld. Voor deze categorie klanten wordt in samenwerking met NVVK begeleiding aangeboden om de inkomsten en uitgaven van deze klanten weer in balans te krijgen, waarna een definitieve schuldregeling ingezet zal worden. Dit is een proef, die zal worden uitgebreid als de betrokken partijen tevreden zijn over de resultaten. De derde groep van klanten met betalingsproblemen voldoet niet aan het vereiste van ernstige overkreditering. Voor deze klanten wordt een oplossing gezocht om de maandtermijnen betaalbaar te maken. Klanten met een klacht die daarvoor in aanmerking komen hebben inmiddels bericht hierover gekregen, of zullen binnenkort een bericht krijgen.

Klanten die voor het saneringstraject zijn afgewezen blijven ingeschreven als klanten met een klacht. Op hun klacht zal worden beslist als duidelijk is hoe met de klachten zal worden omgegaan.

### Restschuldbetaling

Er is door curatoren een nieuwe regeling voor restschulden bepaald. De regeling gaat uit van een maximum periode van 50 maanden en een betaalbare maandlast. De regeling geldt voor alle klanten die vanaf oktober 2010 hun huis verkopen en daarbij een restschuld overhouden. Alle klanten die in de afgelopen 10 maanden een restschuld hebben opgelopen bij de verkoop van hun huis en een regeling hebben getroffen, zullen opnieuw worden beoordeeld volgens de nieuwe regeling. Nadat deze categorieën van klanten met een restschuld zijn beoordeeld, zullen alle lopende restschuldbetalingen volgens deze normen worden getoetst. Hierbij wordt de regeling met terugwerkende kracht toegepast vanaf de datum van het faillissement.

### HWS

In het overleg met de belangenorganisaties wordt ook gesproken over de manier waarop claims in verband met Holland Welvaren Select (een effectenbeleningsproduct) worden afgewikkeld. Klanten die een HWS-product hebben, krijgen te zijner tijd in een aparte brief bericht over de oplossingen die in dit overleg zullen worden afgesproken.

### Rentebeleid

In het voorjaar zijn de tarieven vastgesteld voor de vaste prolongatierente. Per 1 oktober is de berekeningsmethodiek voor de variabele rente bepaald. Daarbij is besloten om de lopende rentes die boven dit nieuwe tarief uitstijgen, naar beneden bij te stellen. Voor klanten die op dit moment een lager tarief hebben wordt de rente vooralsnog niet naar boven bijgesteld. Begin 2011 wordt dit rentebesluit opnieuw overwogen. Meer informatie over het rentebeleid voor variabele rente vindt u op de website van DSB Bank ([www.dsbbank.nl](http://www.dsbbank.nl)).

### Incassobeleid

Zoals ook in eerdere berichten is gemeld, is het beleid van curatoren dat ook klanten met een klacht moeten blijven betalen. Als een klant niet kan betalen, is er een coulance beleid waarop de klant aanspraak kan maken. Klanten met een klacht die in achterstand zijn en geen betalingsafspraken hebben, worden benaderd door het incassobureau. Voor deze klanten geldt – ook als zij zich op verrekening beroepen – dat bij overschrijding van een bepaalde achterstand deze bij BKR wordt aangemeld. Curatoren hebben besloten het looncessiebeleid aan te passen. De twee belangrijkste wijzigingen zijn een automatische aanpassing van de cessietermijn naar de contractuele maandtermijn als de achterstand is ingelopen en een vaste opslag van 15% op de beslagvrije voet om klanten met een looncessie meer bestedingsruimte te geven. Vragen over dit gewijzigde looncessiebeleid of meer algemeen over looncessies kunt u per email stellen bij [loonafdracht@dsbbank.nl](mailto:loonafdracht@dsbbank.nl). Er zijn in de voorgaande maanden zeven huizen geveild van klanten die een zeer grote achterstand hebben op hun hypothecaire maandtermijnen. Geen van deze huizen was bewoond. Er hebben geen huisuitzettingen plaatsgevonden. Het veiling beleid van curatoren is dat als er meer dan vijf maanden achterstand is, eerst wordt geprobeerd het huis onderhands te verkopen, omdat de opbrengst dan hoger is. Maar als dat niet lukt en de achterstand verder is opgelopen, wordt besloten tot executie verkoop. Voordat een huis voor veiling wordt voorgedragen, is de kredietverlening onderzocht op zorgplicht en wordt waar nodig actie ondernomen. De rechter-commissaris geeft per dossier toestemming voor een veiling.

### Voortgang

Het tijdsschema dat met de belangenorganisaties is afgesproken, neemt een aantal maanden in beslag. Het is op dit moment niet te voorspellen of en zo ja wanneer een akkoord zal zijn bereikt over de manier waarop met de klachten zal worden omgegaan. Als er belangrijke ontwikkelingen zijn zullen wij u daarover rapporteren. In ieder geval is het de bedoeling klanten met een klacht 1x per kwartaal over de voortgang te berichten.

### Verificatievergadering

De rechter-commissaris heeft bepaald dat de verificatievergadering zal plaatsvinden op 10 december 2010. Voor (voormalige) klanten van DSB Bank die een zorgplichtclaim hebben, is het niet nodig die ter verificatie in te dienen. Zij verliezen dan geen rechten en voorkomen zo wel dat zij meteen al kosten van een advocaat en griffierecht moeten betalen. Als nu nog geen zorgplichtclaim wordt ingediend, dan zal die claim in een latere fase van het faillissement indien daarover met curatoren overeenstemming is bereikt, alsnog op efficiënte wijze aan de lijst van erkende schuldeisers worden toegevoegd. Als toch geen overeenstemming bereikt wordt, kan de claim alsnog onderwerp worden van een procedure. Na overleg met de belangenorganisaties waarmee curatoren momenteel onderhandelen over voorstellen om tot oplossing van de zorgplichtclaims te komen, geven curatoren en de belangenorganisaties daarom in overweging zorgplichtclaims (nog) niet ter verificatie in te dienen.

### 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)