



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-116 d.d.5 april 2012

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.Th. de Wit en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Consument verwijt de bank dat hij geen verlengingsvoorstellen heeft ontvangen en dat de bank de geldleningen ten onrechte eenzijdig heeft aangepast. De Commissie deelt deze stelling van Consument niet en is van oordeel dat de bank bevoegd was om, ingevolge de voorwaarden, de looptijd van de geldleningen van Consument te verlengen conform de bepalingen van de door haar uitgebrachte verlengingsvoorstellen, nu een reactie van Consument op deze voorstellen is uitgebleven en de geldleningen niet zijn afgelost.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen d.d. 5 mei 2011;
- de aanvulling van Consument op het verzoek met bijlagen, ontvangen d.d. 6 juni 2011;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen d.d. 18 augustus 2011;
- de repliek van Consument met bijlagen d.d. 14 september 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 7 oktober 2011;
- de pleitnota van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 17 februari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft bij Aangeslotene meerdere hypothecaire geldleningen (hierna: 'geldleningen') afgesloten. Voor onderstaande geldleningen met de genoemde leningnummers heeft Aangeslotene bij brief van 9 januari 2009 een verlengingsvoorstel opgesteld in verband met het expireren van deze geldleningen per 2 februari 2009.

<u>Leningnummer</u>	<u>hoofdsom</u>	<u>looptijd en rente</u>
101.426.401	€ 185.729,80	1 jaar variabele rente
200.016.334	€ 181.512,09	1 jaar variabele rente
101.122.901	€ 302.784,84	1 jaar variabele rente



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

200.016.270 € 600.746,29 | jaar variabele rente.

De rente voor deze leningen was op dat moment het 1 maands Euribortarief, verhoogd met een opslag van 1,25%.

In ieder verlengingsvoorstel is een looptijd van 1 jaar (tot 1 februari 2010) opgenomen en een rente van het 1 maands Euribortarief, verhoogd met een opslag van 1,9%.

2.2. In de verlengingsvoorstellen is de volgende tekst opgenomen:

“Wij achten ons 14 dagen aan dit voorstel gebonden, om de nieuwe condities op tijd administratief te verwerken, gaan wij zonder tijdig tegenbericht uwerzijds er van uit, dat u van onze aanbieding gebruik zult maken.

Onze administratie zal op de vervaldatum conform dit voorstel worden aangepast”.

2.3. Op de geldleningen zijn de “Algemene Bepalingen van Geldlening en Zekerheidstelling” van Aangeslotene d.d. 4 mei 2005 van toepassing (verder: ‘de algemene bepalingen’). In artikel 4, lid 3 van de algemene bepalingen is het volgende opgenomen:

“Indien het uit hoofde van de lening uitstaande bedrag op de aflooptdatum niet is terugbetaald, geldt de looptijd - zo de bank een verlengingsvoorstel heeft uitgebracht - als verlengd conform de bepalingen van dat verlengingsvoorstel, tenzij de schuldenaar of, indien er meerdere schuldenaren zijn, één van hen, de bank vóór de overeengekomen aflooptdatum schriftelijk heeft meegedeeld niet met de inhoud van het verlengingsvoorstel akkoord te gaan”.

2.4. In verband met het uitblijven van een reactie van Consument op de verlengingsvoorstellen, binnen de door Aangeslotene gestelde termijn, heeft Aangeslotene, ingevolge artikel 4 lid 3 van de algemene bepalingen, de geldleningen conform het bepaalde in de verlengingsvoorstellen, voor de duur van 1 jaar verlengd.

2.5. In juni 2009 heeft Consument zijn relatie met Aangeslotene beëindigd en de geldleningen bij een andere financiële dienstverlener ondergebracht.

2.6. In verband met het voortijdig aflossen van de vier geldleningen door Consument heeft Aangeslotene op 24 juni 2009 aflosnota's opgesteld. Hierbij heeft Aangeslotene per aflosnota een bedrag van € 250,- aan administratiekosten in rekening gebracht.

2.7. Aangeslotene heeft Consument aangeboden de in rekening gebrachte administratiekosten van in totaal € 1.000,- uit coulance overwegingen te restitueren. Consument heeft dit aanbod van Aangeslotene per brief van 3 mei 2011 afgewezen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade is door Consument begroot op € 16.500,- en bestaat uit door Aangeslotene teveel in rekening gebrachte rente (de opslag van 1,9% in plaats van 1,25%) en kosten.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft eenzijdig de geldleningen verlengd en aangepast. Consument heeft de verlengingsvoorstellen van Aangeslotene niet ontvangen en derhalve ook niet



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

ingestemd met deze aanpassingen. Aangeslotene heeft onbevoegd teveel geld van de rekening van Consument geïncasseerd.

- Als gevolg van de eenzijdige aanpassing van de overeenkomsten heeft Consument vanaf medio februari 2009 tot en met juni 2009 teveel rente betaald. Daarnaast heeft Aangeslotene ten onrechte een bedrag van € 1.000,- aan administratiekosten in rekening gebracht bij de beëindiging van de geldleningen.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De verlengingsvoorstellen van 9 januari 2009 zijn conform de geldende procedures en tijdig naar Consument verzonden. Aangezien van Consument geen reactie werd ontvangen, zijn de verlengingsvoorstellen rechtsgeldig van kracht geworden ingevolge artikel 4, lid 3 van de algemene bepalingen. De geldleningen liepen al enige tijd en Consument heeft al eerder te maken gehad met verlengingsvoorstellen. Consument was dan ook uitstekend op de hoogte van de wijze van verlengen en hij had dus tijdig voor het verlopen van de contracten tegen het mogelijk verlengen van de leningen kunnen ageren. Een reactie van Consument heeft Aangeslotene niet ontvangen.
- Aangeslotene acht het billijk om in verband met de voortijdige aflossing van de geldleningen administratiekosten in rekening te brengen, gelet op de vele administratieve handelingen die nodig zijn geweest (o.a. veelvuldig versturen van nota's, verlengingsvoorstellen, inwinnen van (intern) juridisch advies, behandeling door de afdeling bijzonder beheer) en beroept zich in dit geval op artikel 11 lid 1 sub c van de algemene bepalingen. Aangeslotene heeft aangeboden om deze kosten te restitueren, maar Consument heeft dit aanbod niet aanvaard.

4. Zitting

- 4.1. Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht. Consument stelt dat hij meerdere geldleningen bij Aangeslotene had afgesloten. De looptijd van de eerste geldlening zou medio oktober 2008 verstrijken en de looptijd van de laatste geldlening medio februari 2009. Consument was met Aangeslotene overeengekomen dat de looptijd van alle geldleningen op hetzelfde moment verlengd zou worden en dat hij hiervoor medio januari 2009 een voorstel zou ontvangen. Consument heeft geen voorstel ontvangen, wel heeft Aangeslotene hem verkeerde stukken toegezonden: de verlengingsvoorstellen van het jaar daarvoor. Aangeslotene kan geen enkel bewijs overleggen voor haar stelling dat zij op 9 januari 2009 de juiste verlengingsvoorstellen aan Consument heeft toegezonden. Nadat Aangeslotene de verlengingsvoorstellen alsnog had toegezonden en deze door Consument waren ontvangen (op 9 maart 2009), waren de (nieuwe) voorwaarden zoals opgenomen in de verlengingsvoorstellen reeds van kracht geworden. Consument heeft de verlengingsvoorstellen naar Aangeslotene geretourneerd aangezien hierop een onjuiste datum was vermeld. Hierop heeft Consument van Aangeslotene nimmer een reactie ontvangen. Consument benadrukt dat hij door Aangeslotene niet serieus is genomen en stelt geen vertrouwen meer in Aangeslotene te hebben.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.2. Aangeslotene heeft tijdens de zitting een overzicht overgelegd van de geldleningen die Consument bij Aangeslotene had afgesloten met de ingangsdatum en data van verlenging van de looptijd. Hiermee wil zij aangeven dat Consument reeds eerder verlengingsvoorstellen heeft ontvangen en hij derhalve voldoende kennis had van de procedure met betrekking tot de verlenging van de looptijd van de geldleningen. Bij een verlenging heeft Consument de keuze tussen aflossing van de geldlening en het accepteren van de in het verlengingsvoorstel opgenomen rentepercentage. Onderhandeling over de hoogte van dit rentepercentage is niet mogelijk. Op de vraag van de Commissie of het voor Aangeslotene een optie zou zijn geweest om Consument alsnog een reactietermijn te geven nadat de verlengingsvoorstellen opnieuw naar Consument waren toegezonden, reageert Aangeslotene dat dit niet ondenkbaar zou zijn, ware het niet dat Consument reeds ruim voor de verlenging van de looptijd van de geldleningen aflosnota's had opgevraagd. Hierdoor was voor Aangeslotene het vermoeden ontstaan dat er geen verlenging van de geldleningen zou plaatsvinden en dat Consument tot aflossing van de geldleningen zou overgaan.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 5.1. De Commissie stelt op de eerste plaats vast dat Aangeslotene, in verband met het uitblijven van een reactie van Consument op de verlengingsvoorstellen binnen de door Aangeslotene gestelde termijn, de geldleningen, conform de bepalingen van de verlengingsvoorstellen, heeft aangepast. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aangeslotene jegens Consument hiertoe bevoegd was en in dit kader overweegt de Commissie als volgt.
- 5.2. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene ingevolge artikel 4 lid 3 van de algemene bepalingen bevoegd was de looptijd van de geldleningen te verlengen conform de bepalingen van de door haar uitgebrachte verlengingsvoorstellen. Hierbij overweegt de Commissie dat een reactie van Consument op de verlengingsvoorstellen, binnen de door Aangeslotene gestelde termijn, is uitgebleven en de geldleningen op de aflooptdatum door Consument niet zijn afgelost.
- 5.3. De Commissie volgt Consument niet in zijn stelling dat Aangeslotene ten onrechte de geldleningen eenzijdig heeft aangepast nu Consument de verlengingsvoorstellen niet heeft ontvangen en derhalve hierop niet heeft kunnen reageren. Ervan uitgaande dat Consument bij het schrijven van 9 januari 2009 niet de juiste verlengingsvoorstellen heeft ontvangen, had het op de weg van Consument gelegen om vóór 2 februari 2009 met Aangeslotene in contact te treden over de verlenging van de looptijd van de geldleningen. Consument was er immers van op de hoogte dat de looptijd van de geldleningen per 2 februari 2009 zou eindigen en dat deze op dat moment afgelost, dan wel verlengd moesten worden. Uit het dossier blijkt echter dat Consument, nadat hij werd geconfronteerd met hogere maandlasten, pas op 19 februari 2009 met Aangeslotene contact heeft opgenomen. Voorts overweegt de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Commissie dat Consument, gelet op eerdere verlengingen van geldleningen, bekend was met de procedure rondom de verlenging van de looptijd en het opnieuw vaststellen van het rentepercentage.

- 5.4. Het verlengingsvoorstel van Aangeslotene houdt in dat Consument de geldleningen voor de afloopdatum kan aflossen of de looptijd van de geldleningen voor de duur van 1 jaar kan verlengen tegen een rente van het 1 maands Euribortarief met een opslag van 1,9%. De Commissie acht dit voorstel redelijk en nu Consument de geldleningen op de afloopdatum niet heeft afgelost, oordeelt de Commissie dat Consument vanaf 2 februari 2009 tot de datum van aflossing van de geldleningen voormelde rente over de hoofdsom verschuldigd is en dat er geen sprake is van door Aangeslotene teveel geïncasseerde rente. Derhalve acht de Commissie de vordering van Consument ongegrond.
- 5.5. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Aangeslotene bevoegd was de geldleningen conform de bepalingen van de verlengingsvoorstellen aan te passen en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.
- 5.6. De Commissie gaat er vanuit dat het eerder gedane voorstel van Aangeslotene aan Consument ten aanzien van het restitueren van de door Aangeslotene in rekening gebrachte administratiekosten van € 1.000,- gehandhaafd blijft en dat Aangeslotene tot vergoeding hiervan overgaat.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.