

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-200
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 januari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Direktbank N.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen
'de Bank'
Datum uitspraak : 2 juli 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft onzorgvuldig gehandeld door Consument niet volledig, dan wel niet tijdig, te informeren over het te volgen proces voor het aflossen van zijn hypothecaire geldlening. Uit de berichtgeving van Consument bleek duidelijk dat hij zijn geldlening geheel wilde aflossen en over de procedure daarvoor geïnformeerd wilde worden. Niet is gebleken dat de Bank met het toesturen van een aflosnota, waarin het te betalen bedrag stond vermeld om de geldlening volledig af te lossen, Consument heeft gewezen op de te volgen (bijzondere) procedure. De door de Bank veroorzaakte vertraging in het aflossingsproces, waardoor Consument onnodig extra rentetermijnen heeft moeten voldoen, komt voor haar rekening. Vordering daarom (grotendeels) toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft voor een mondelinge behandeling van de klacht, ex artikel 40.1 van haar reglement, geen aanleiding of noodzaak gezien.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2009 bij (de rechtsvoorganger van) de Bank een hypothecaire geldlening van € 57.000,00 afgesloten tegen een rente van 5,35%.
- 2.2 Bij emailbericht van 25 april 2014 stuurt de tussenpersoon van Consument (hierna: de Tussenpersoon) aan de Bank het volgende bericht:

“Hiermee berichten wij u namens klient dat hij per 01-09-2014 dit hypotheekdeel ad eur 57.000 ineens wil aflossen. Kan ook zijn dat het eerder wordt afgelost. Zou u klient een proforma aflosnota willen sturen incl. informatie over de afhandeling van de aflossing.”

- 2.3 Bij brief van 7 juli 2014 heeft Consument van de Bank een aflosnota ontvangen, waarin onder ander het volgende is opgenomen:

“Wij hebben uw verzoek van 29 april 2014 ontvangen. U wilt de hypotheek met leningnummer [nummer] die op uw naam staat geheel aflossen. Wij informeren u graag hierover. Deze aflosnota geeft weer wat u moet betalen om uw lening helemaal af te lossen. (...) Deze algehele aflosnota is geldig tot uiterlijk 11 september 2014. (...) Is deze datum verstreken? Dan moet u een nieuwe aflosnota aanvragen. (...)

<i>Leningdeel pro-resto hoofdsom I</i>	<i>€ 57.000,00</i>
<i>Lopende rente leningdeel I van 01-09-2014 tot 02-09-2014 5,35000%</i>	<i>€ 8,47</i>
<i>Contante waarde Ind 01</i>	<i>€ 4.426,81</i>
<i>Totaal lening</i>	<i>€ 61.435,28”</i>

- 2.4 Op 12 augustus 2014 verstuurt de Tussenpersoon een door Consument ondertekend (incasso)formulier ‘Verzoek tot extra aflossing’ met daarop het bedrag van € 61.435,28 onder verwijzing naar de aflosnota van 7 juli 2014.
- 2.5 Door vertraging bij de Bank is Consument verzocht het te incasseren bedrag tot 22 september 2014 beschikbaar te houden. Vervolgens heeft de Bank op of omstreeks 29 oktober 2014 de Tussenpersoon bericht dat het hier om een gehele aflossing gaat en dat daarvoor een andere procedure geldt.
- 2.6 Consument ontvangt een (nieuwe) aflosnota d.d. 11 november 2014 van de Bank. Naar aanleiding van de klacht, die Consument daarover heeft ingediend, heeft de Bank besloten het (oude) boetebedrag uit de aflosnota van 7 juli 2014 te hanteren.
- 2.7 Consument heeft op 3 december 2014 € 60.918,55 aan de Bank overgemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de verschuldigde rentetermijnen over de maanden oktober en november crediteert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument stelt dat de Bank tekort is geschoten in haar dienstverlening, omdat door haar handelwijze het aflossen van de hypothecaire geldlening onnodig is vertraagd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Het was de Bank in april 2014 al duidelijk dat hij uiterlijk 1 september 2014 de gehele geldlening wilde aflossen. Uit de door de Bank verstuurde brief van 7 juli 2014 blijkt ook dat de Bank daarvan op de hoogte was.
 - Nadat op 12 augustus 2014 het (incasso)formulier voor extra aflossen is opgestuurd met als bijlage de aflosnota van 7 juli 2014, wordt Consument pas eind oktober 2014 door de Bank geïnformeerd dat de aflosprocedure anders is. Als de Bank dat in september 2014 al had aangegeven dan was de geldlening in september 2014 afgelost.

- Consument is van mening dat hierdoor onnodig twee (extra) rentetermijnen, namelijk die over de maanden oktober en november, in rekening zijn gebracht.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Als een klant zijn hypothecaire geldlening geheel wil aflossen, moet er door de notaris of door de klant zelf een definitieve aflosnota bij de Bank opgevraagd worden. De klant moet dit middels een getekend verzoek doen, waarna hij een definitieve aflosnota ontvangt.
 - De Bank gaat er vanuit dat de Tussenpersoon op de hoogte is van het aflosproces of bij onduidelijkheid daarover zich laat informeren door contact met haar op te nemen. De Bank stelt dat zij de Tussenpersoon heeft geïnformeerd over een *extra* aflossing en niet over een *gehele* aflossing.
 - De pro forma nota van 7 juli 2014 betrof een indicatie, waaraan Consument geen rechten kon ontleen.
 - De Bank geeft aan dat zij Consument reeds is tegemoet gekomen door de contante waarde (boeterente) van 7 juli 2014 te hanteren in plaats van de contante waarde van 20 november 2014. Het verschil tussen deze nota's betrof € 1.001,85.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld door Consument niet volledig, dan wel niet tijdig, te informeren over de juiste procedure voor het (geheel) aflossen van zijn hypothecaire geldlening.
- 4.2 Allereerst blijkt uit het emailbericht van 25 april 2014 van de Tussenpersoon duidelijk dat Consument zijn geldlening uiterlijk 1 september 2014 geheel wilde aflossen. Daarnaast wordt de Bank daarin verzocht informatie te verstrekken over de wijze van aflossen. Uit de door de Bank verstuurde brief van 7 juli 2014 blijkt voorts dat de Bank heeft begrepen dat Consument zijn gehele geldlening wil aflossen. Bovendien geeft de Bank daarin aan dat Consument het in de (bijgevoegde) aflosnota aangeven bedrag dient te betalen om de geldlening helemaal af te lossen en dat deze aflosnota geldig is tot uiterlijk 11 september 2014. Begrijpelijk is dan ook dat Consument daaruit heeft afgeleid dat hij zijn gehele geldlening kon aflossen door het in de aflosnota genoemde bedrag voor 11 september 2014 over te (laten) maken. Niet is gebleken dat de Bank daarbij heeft gewezen op de te volgen (bijzondere) procedure voor het geheel aflossen van de geldlening.
- 4.3 Voorts lag het op de weg van de Bank, nadat zij het emailbericht van 12 augustus 2014 had ontvangen - met als bijlagen het (incasso)formulier 'Verzoek tot extra aflossing' en de aflosnota -, om Consument dan wel de Tussenpersoon direct erop te wijzen dat het verkeerde formulier was gebruikt of dat een onjuiste procedure was gevolgd. Uit de tekst van dit emailbericht bleek ook duidelijk dat Consument de geldlening geheel wilde aflossen.
- 4.4 Wat betreft de stelling van de Bank dat de Tussenpersoon op de hoogte dient te zijn van de wijze van aflossen, merkt de Commissie op dat de Tussenpersoon meerdere malen met de Bank contact heeft gezocht om te informeren naar de afhandeling van de aflossing.

De Bank laat echter pas eind oktober 2014 weten dat het proces om de geldlening geheel af te lossen anders verloopt.

- 4.5 De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank een verwijt valt te maken en dat de gevolgen van de door de Bank veroorzaakte vertraging voor rekening van de Bank komen. Consument heeft onnodig extra rentetermijnen moeten voldoen.
- 4.6 De conclusie is dan ook dat de vordering van Consument voor vergoeding door de Bank in aanmerking komt. Daarentegen heeft Consument twee maanden langer het (af te lossen bedrag) van € 61.435,28 tot zijn beschikking gehad en daar voordeel van genoten. Dit voordeel stelt de Commissie schattenderwijs vast op circa € 100,00.
- 4.7 De Commissie wijst derhalve de vordering van Consument, verminderd met € 100,00, toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag gelijk aan de betaalde rentetermijnen van oktober en november 2014 verminderd met € 100,00 of indien Consument deze rentetermijnen nog niet heeft voldaan, de vordering met dit bedrag crediteert.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.