

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-258 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 januari 2016  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de Bank  
Datum uitspraak : 13 juni 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Alhoewel het op zichzelf juist is dat, zoals de Bank heeft aangevoerd, een pro forma aflosnota slechts een indicatie geeft van de te betalen vergoeding wegens vervroegde aflossing, heeft het indicatieve karakter met name betrekking op de marktomstandigheden. In dit geval werd het verschil in vergoeding tussen de pro forma aflosnota en de definitieve aflosnota niet alleen veroorzaakt door een gedaalde rente, maar ook door een fout in de programmatuur waarmee de Bank de vergoeding berekent. De Commissie is van oordeel dat deze omstandigheid niet voor rekening van Consument behoort te komen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in het verleden een hypothecaire geldlening bij de Bank gehad.

Op 17 oktober 2012 en op 10 april 2013 heeft Consument bij de Bank geïnformeerd of hij bij algehele aflossing van zijn lening een boete zou zijn verschuldigd. Beide keren heeft de Bank hem meegedeeld dat hij geen boete zou zijn verschuldigd.

2.2 Daarop heeft Consument het aflossen van zijn lening in gang gezet. Op 22 mei 2013 heeft Consument een definitieve aflosnota opgevraagd waarna hij op 28 mei 2013 zijn lening geheel heeft afgelost. De Bank heeft hem daarbij een boete van € 2.813,07 in rekening gebracht.

2.3 Op 21 september 2015 heeft de Bank Consument bericht dat zij had ontdekt dat zij bij de berekening van de boete een fout had gemaakt omdat de boete was berekend op basis van een vergelijkingsrente van 3,208% terwijl dit 3,408% had moeten zijn. Het aldus door Consument teveel betaalde bedrag van € 577,44 heeft de Bank aan hem terugbetaald.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

Consument vordert terugbetaling van het resterende deel van de boete die hij in 2013 aan de Bank heeft betaald.

Daartoe heeft hij aangevoerd dat, ondanks de eerdere berichten dat hij geen boete verschuldigd zou zijn, de Bank hem bij de aflossing van zijn lening in 2013 een boete van € 2.813,07 in rekening heeft gebracht. De herberekening en het vervolgens terugbetalen van een gedeelte van de boete in september 2015 hebben het vermoeden van Consument bevestigd dat de Bank in 2013 een fout heeft gemaakt.

#### *Verweer Bank*

De Bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- Primair heeft de Bank zich op het standpunt gesteld dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht. Reeds direct na de aflossing van zijn lening in 2013 heeft Consument zich over de in rekening gebrachte boete beklagd. De Bank heeft bij brief van 4 september 2013 een definitief standpunt over de klacht ingenomen en aan Consument kenbaar gemaakt dat hij, indien hij het niet eens was met dat standpunt, zijn klacht binnen drie maanden aan Kifid kon voorleggen. Dat heeft Consument eerst in januari 2016 gedaan, zodat hij zijn klacht niet tijdig heeft ingediend. De brief van de Bank van 5 november 2015 en de verwijzing daarin naar Kifid was enkel bedoeld voor zover Consument wilde klagen over de correctie van de boete in september 2015.
- Voor zover Consument ontvankelijk in zijn klacht wordt verklaard, stelt de Bank dat zij Consument meerdere malen en op meerdere manieren heeft gewezen op het indicatieve karakter van de pro forma aflosnota. Dat blijkt onder meer uit het e-mailbericht van de adviseur van de Bank van 17 oktober 2012 waarin hij schrijft dat Consument “rekening houdende met de huidige rentestand” geen boete bij aflossing is verschuldigd. Ook op 10 april 2013 is aan Consument kenbaar gemaakt dat de berekening van de boete een indicatie is en dat hij slechts indien hij op dat moment zijn lening zou aflossen geen boete was verschuldigd. Ook uit de omstandigheid dat Consument bij de wijziging van zijn lening in 2005 een boete heeft betaald en in de offerte voor de nieuwe lening wederom een boetebepaling is opgenomen, blijkt dat Consument van de verschuldigdheid van een eventuele boete op de hoogte was. Dat bij de aflossing in mei 2013 met een verkeerd rentepercentage is gerekend, is een kennelijke vergissing van de Bank die zij in september 2015 heeft hersteld. De boete is voor het overige correct berekend. Dat Consument op basis van de mededeling op 10 april 2013 dat hij geen boete was verschuldigd, zijn lening heeft afgelost acht de Bank niet aannemelijk.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Wat betreft het primaire verweer van de Bank overweegt de Commissie het volgende. In de brief van 5 november 2015, waarin de Bank op de klacht van Consument heeft gereageerd, schrijft zij onder meer: *“Wij kunnen uw ongenoegen goed voorstellen maar niets veranderen aan het feit dat bij de vervroegde aflossing in 2013 een vergoeding was verschuldigd”*. De klacht ziet derhalve op de vergoeding die Consument bij de vervroegde aflossing van zijn lening in 2013 aan de Bank heeft betaald. Alhoewel het op zichzelf juist is dat hij daarover eerder heeft geklaagd en, na de brief van de Bank van 4 september 2013, zijn klacht bij Kifid had moeten indienen, heeft de Bank hem zelf die mogelijkheid alsnog geboden door in haar brief van 5 november 2015 het volgende op te nemen: *“Het kan zijn dat u het niet eens bent met dit antwoord. U kunt uw klacht dan voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (..)*. Nu Consument binnen drie maanden na de dagtekening van de brief van de Bank tot Kifid heeft gewend, heeft hij zijn klacht tijdig ingediend en is hij ontvankelijk in zijn klacht.
- 4.2 Zoals de Bank terecht heeft aangevoerd, is het karakter van een pro forma aflosnota indicatief en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend. Het indicatieve karakter houdt, zoals de Bank ook in haar e-mailbericht van 17 oktober 2012 aan Consument heeft geschreven, verband met de rentestand. De Bank schrijft voorts in dat bericht: *De rentestand op het moment van de daadwerkelijke aflossing is bepalend voor het al dan niet verschuldigd zijn van een boeterente (contante waarde)”*. Uit de brief van de Bank van 4 september 2013 blijkt echter dat het verschil tussen de indicatieve boete op 10 april 2013 en de definitieve boete op 28 mei 2013 niet alleen is veroorzaakt door een rentedaling van 0,3%, maar ook door een fout in de boeteprogrammatuur waardoor foutieve berekeningen werden gemaakt. Deze fout is eerst op 16 april 2013 verholpen, waardoor die mede van invloed is geweest op de indicatieve boeteberekening van 10 april 2013.
- 4.3 De Commissie overweegt dat Consument redelijkerwijs geen rekening behoefde te houden met andere omstandigheden dan een rentedaling. De Commissie oordeelt daarom dat de Bank de vanwege de aflossing in 2013 verschuldigde boete opnieuw dient te berekenen en daarbij rekening dient te houden met de genoemde fout in de boeteprogrammatuur. Het aldus teveel betaalde bedrag dient de Bank aan Consument terug te betalen.

## 5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de op 28 mei 2013 verschuldigde boete opnieuw berekent en daarbij uitsluitend rekening houdt met de rentedaling van 0,3% sedert 10 april 2013. Het aldus teveel betaalde bedrag dient de Bank aan Consument terug te betalen.

*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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*