

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-523
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, en de leden mr. A.M.T. Wigger en mr. W.H.G.A. Filott en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 1 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

De Bank is schadeplichtig vanwege de door haar gemaakte fout ter zake het verwerken van het verzoek van Consument het saldo van de bij de Bank aangehouden bankspaarrekening naar X te over te boeken.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en ingestuurde bijlagen;
- het verweer van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 juli 2016. Op verzoek van de Bank is de zitting toen aangehouden en vervolgens verzet naar 7 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2012 besloten, na daartoe van een adviseur verkregen advies, haar bij de Bank afgesloten zogenoemde Bankspaarhypotheek over te sluiten naar X.
- 2.2 In verband hiermee is door Consument de Bank de opdracht gegeven het volledige bij de Bank opgebouwde bankspaarsaldo naar X fiscaal geruisloos over te dragen.
- 2.3 Consument heeft hiertoe een door de Bank opgesteld formulier (Bankspaarrekening fiscaal geruisloos overdragen) op 20 juni 2012 ingevuld en ondertekend. Dit formulier is door de adviseur op 12 juli 2012 naar de Bank gestuurd.
- 2.4 Door de Bank is dit formulier vervolgens op 16 juli 2012 intern ter verwerking doorgezonden.

- 2.5 Hierop is de incasso van de inleg voor de bij de Bank afgesloten bankspaarrekening door de Bank stopgezet.
- 2.6 De Bank heeft het bij haar opgebouwde spaarbanksaldo (ad € 8.819,26) op 12 december 2013 overgeboekt naar X.
- 2.7 De Bank heeft (brief van 10 maart 2015) erkend een fout te hebben gemaakt bij het verwerken van het verzoek van Consument het saldo van de bij de Bank aangehouden bankspaarrekening over te boeken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank aan haar zal vergoeden een totaal bedrag van € 15.072,00, bestaande uit de volgende drie onderdelen te weten een bedrag van € 13.072,00 wegens te veel betaalde (netto)woonlasten, een bedrag ad € 250,00 aan omzettingskosten te betalen aan X en een bedrag ad € 1.250,00 aan advieskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in de afwikkeling van de contractuele relatie met Consument toerekenbaar tekort geschoten en reeds daarom schadeplichtig. Ondanks het feit dat Consument de door de Bank voorgeschreven procedure heeft gevolgd is door de Bank geen uitvoering gegeven aan de tijdig ontvangen opdracht tot fiscaal geruisloze overdracht van het opgebouwde saldo op de Bankspaarrekening naar X. Consument is hierover niet door de Bank geïnformeerd. Consument heeft van de nieuwe geldverstrekker X in augustus 2013 bericht gekregen dat het bankspaarsaldo niet was ontvangen. Eerst na herhaald aandringen van Consument en haar nieuwe adviseur is de Bank tot overboeking overgegaan.
- 3.3 Vervolgens is Consument gebleken dat voorzetting van de bankspaarhypotheekvorm niet meer mogelijk was. Om in aanmerking te kunnen komen voor het belastingvrij opbouwen van een kapitaal moet namelijk aan diverse fiscale voorwaarden worden voldaan. Een van die voorwaarden is dat minimaal 15 jaar aaneengesloten premie is betaald. Hiervan was geen sprake omdat de inleg medio 2012 was gestopt. Consument was derhalve genoodzaakt de leenvorm om te zetten naar een lening op basis van annuïteiten. Wat betreft de gevorderde schade heeft Consument ter zake de teveel betaalde (netto)woonlasten een tweetal berekeningen overgelegd. Consument verwijst wat betreft de gevorderde omzettingskosten naar de offerte van X. Wat betreft de gevorderde advieskosten van de in 2013 ingeschakelde adviseur heeft Consument toegelicht nog geen nota te hebben ontvangen, doch deze desgewenst kan overleggen.

Verweer Bank

- 3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie heeft ter beoordeling voorgelegd gekregen de vraag of de Bank gegeven haar administratieve fout ter zake het geruisloos overboeken van het opgebouwde kapitaal, schadeplichtig is. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Om te beginnen passeert zij het verweer van de Bank dat Consument jegens haar niet de nodige zorgvuldigheid in acht heeft genomen (artikel 2 Algemene Bankvoorwaarden), nagelaten heeft de door de Bank verschaft gegevens en uit te voeren opdrachten te controleren (artikel 19 Algemene Bankvoorwaarden) en, tot slot, niet binnen dertien maanden de gegevens van de Bank schriftelijk heeft betwist (artikel 20 Algemene Bankvoorwaarden). De Commissie is van oordeel dat als Consument in dit opzicht al te kort zou zijn geschoten, deze fout tegenover de door de Bank geschonden verplichting – van de uitvoering van een opdracht tot overboeking, in het onderhavige geval een kerntaak van de Bank- in het niet valt.
- 4.3 Verder verwerpt de Commissie het formele verweer van de Bank gericht op het niet tijdig klagen door Consument zoals bepaald in artikel 6: 89 BW. In dit wetsartikel is bepaald dat de schuldeiser op een gebrek in de prestatie geen beroep kan doen, als hij niet binnen bewaarde tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft moeten ontdekken, bij de schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd. Hierbij betreft de Commissie – zie ook rechtsoverweging 4.3.4 van Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL: HR: 2013: BY4600 – dat ook van groot belang is of de schuldenaar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de schuldeiser heeft geklaagd. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Alles overwegende waarbij door de Commissie met name waarde wordt gehecht aan het feit dat de Bank in het kader van de interne klachtprocedure en ook thans in staat is gebleken de klacht op inhoudelijke gronden te behandelen, is de Commissie van oordeel dat de Bank niet in haar belangen is geschaad.
- 4.4 Het vorenstaande leidt er dan ook toe dat de Commissie tot inhoudelijke behandeling van de klacht zal overgaan.
- 4.5 De Commissie is in dat verband van oordeel dat gegeven de door de Bank onmiskenbare gemaakte administratieve fout de Bank schadeplichtig is. De Commissie acht het daarbij voldoende aannemelijk dat Consument daardoor (fiscale) schade heeft geleden en ook in de toekomst zal lijden. Schade die zich moeilijk laat berekenen doch die de Commissie ex aequo et bono vaststelt op een bedrag van € 600,00 ter zake rente nadeel en € 2.500,00 ter zake fiscaal nadeel, in totaal derhalve een bedrag van € 3.100,00.
- 4.6 De Commissie wijst er daarbij op dat hieronder niet zijn begrepen de gevorderde kostenposten ter zake de omzetting en het advies vanwege het ontbreken van causaal verband.
- 4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dan ook dat de klacht van Consument gegrond is en haar vordering voor gedeeltelijke vergoeding in aanmerking komt.

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 van € 3.100,00.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.