

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-101  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 7 februari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Klacht gegrond. Consument vraagt bij de Bank een berekening van de boeterente op, die de Bank vervolgens geeft. In de berekening maakt de Bank echter een fout waardoor de indicatieve boeterente lager uitvalt dan daadwerkelijk het geval is. Hoewel aan een indicatieve berekening van de boeterente geen rechten ontleend kunnen worden, houdt het indicatieve karakter echter enkel verband met de rentestand. Consument hoefde redelijkerwijs geen rekening te houden met andere omstandigheden dan een rentedaling. Zie ook uitspraak Geschillencommissie Kifid 2016-258, r.o. 4.3. De fout in de berekening van de boeterente komt derhalve voor rekening van de Bank. De Commissie beslist dat de onjuiste indicatieve berekening van de boeterente als uitgangspunt moet worden genomen en dat de Bank vervolgens uitsluitend rekening houdt met de rentedaling vanaf dat moment om te komen tot de definitieve boeterente.

**1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende informatie van de Bank, tevens dupliek.

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

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in het verleden een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten, bestaande uit twee leningdelen. Hierop zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden ABN AMRO BANK N.V. (hierna: 'algemene voorwaarden'). In de algemene voorwaarden staat onder meer:

**‘Artikel 19: Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten**

*1. De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Als de bank aan de cliënt dergelijke berichten elektronisch ter beschikking stelt, moet de cliënt de gegevens zo spoedig mogelijk controleren nadat zij aan hem ter beschikking zijn gesteld. Als datum van verzending of terbeschikkingstelling geldt de datum van verzending of terbeschikkingstelling zoals die blijkt uit kopieën, verzendlijsten of anderszins uit de administratie van de bank. De cliënt moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als de cliënt geen bericht van de bank ontvangt, terwijl hij weet of zou moeten weten dat hij een bericht van de bank kan verwachten, stelt hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.’*

- 2.2 Op 10 februari 2016 belt Consument de Bank. Tijdens het gesprek deelt de Bank desgevraagd aan Consument mede dat indien zij haar hypothecaire geldlening op dat moment zou aflossen, de totale boeterente €5.498,- bedraagt. De Bank maakt in haar berekening echter een fout door uit te gaan van een verkeerde rentevastperiode voor één van de leningdelen. De daadwerkelijke totale boeterente bedroeg op dat moment €9.682,41,-.
- 2.3 In het telefoongesprek heeft Consument opgemerkt niet de deskundigheid te hebben om zelf een berekening van de boeterente te maken, omdat- zoals zij zelf opmerkte- een ‘leek’ is op dat gebied.
- 2.4 Consument heeft vervolgens een definitieve aflosnota opgevraagd, die de Bank op 16 maart 2016 heeft verzonden. De totale definitieve boeterente bedroeg €17.363,92,-. Consument lost de hypothecaire geldlening af op 25 maart 2016.

**3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van €11.865,92,-.

Daartoe heeft Consument aangevoerd dat de Bank op 10 februari 2016 heeft bevestigd dat de boeterente €5.498,- bedroeg. Consument vordert nu het verschil tussen €17.363,92 en €5.498,- terug, zijnde €11.865,92,-.

*Verweer van de Bank*

- 3.2 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
  - De berekening van de boeterente zoals gegeven in het telefoongesprek van 10 februari 2016 was een indicatie waar Consument geen rechten aan kon ontlenuen.
  - Voorts had het op weg van Consument gelegen de informatie die zij met het telefoongesprek van 10 februari 2016 ontving op juistheid te controleren - waartoe zij ook was verplicht conform artikel 19.1 van de algemene voorwaarden - toen zij daadwerkelijk het besluit had genomen de hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat de boeterente zoals die is gegeven op 10 februari 2016 heeft te gelden als *indicatief* en daaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend. Het indicatieve karakter houdt echter verband met de *rentestand*. Niet staat ter discussie dat het verschil tussen de opgave van de indicatieve boeterente op 10 februari 2016 en definitieve boeterente, mede het gevolg is van een *fout in de berekening* van de indicatieve boeterente van 10 februari 2016.
- 4.2 De Commissie overweegt dat Consument redelijkerwijs geen rekening behoefde te houden met andere omstandigheden dan een rentedaling. Zie ook uitspraak Geschillencommissie Kifid 2016-258, r.o. 4.3.
- 4.3 De Commissie volgt de Bank voorts niet in haar beroep op artikel 19.1 van de algemene voorwaarden. Gezien de omstandigheden van het geval, waar Consument de Bank telefonisch vraagt een berekening te maken van de boeterente, omdat zij zelf over onvoldoende kennis beschikt – zie r.o. 2.3 - en de Bank daar vervolgens aan tegemoet komt, kan de Bank zich naar redelijkheid en billijkheid niet beroepen op artikel 19.1 van de algemene voorwaarden. Toepassing van art. 19.1 in dezen zou meebrengen dat Consument alsnog ‘de rekening krijgt gepresenteerd’ van haar onvoldoende kennis op onderhavig gebied terwijl zij hier vooraf op heeft gewezen.
- 4.4 De Commissie oordeelt daarom dat de Bank de vanwege de aflossing verschuldigde boete opnieuw dient te berekenen en daarbij als uitgangspunt dient te nemen een boeterente van €5.498,- op 10 februari 2016.

#### **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 16 maart 2016 verschuldigde boete opnieuw berekent door uit te gaan van een te betalen indicatieve boeterente van €5.498,- en vervolgens uitsluitend rekening houdt met de rentedaling sedert 10 februari 2016. 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).*

*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.*