

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-139  
(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 mei 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 22 februari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie oordeelt dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming, gelegen in de communicatie door de Bank ten aanzien van de aflossing van de hypothecaire geldlening door Consument. Ondanks deze tekortkoming is echter geen sprake van schade, waardoor de vorderingen van Consument worden afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank waarin zij onder meer verwijst naar het ingenomen standpunt in de interne klachtprocedure;
- de repliek van Consument met bijgevoegd de e-mails van de Bank van 15 januari 2016, 3 februari 2016 en 22 februari 2016;
- De dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 11 januari 2016 telefonisch contact opgenomen met de Bank. Zij heeft vanwege de ontvangst van een erfenis aangegeven gebruik te willen maken van de mogelijkheid boetevrij af te lossen op de hypothecaire geldlening die zij bij de Bank heeft.
- 2.2 Op 15 januari 2016 heeft de Bank het volgende bericht per e-mail aan Consument gestuurd, waarin een uiteenzetting wordt gegeven van hetgeen telefonisch besproken werd:

*“Graag reageer ik hierbij op het telefoongesprek van 11 januari 2016. U vroeg mij wat de mogelijkheden zijn van algeheel aflossen zonder de hypotheek definitief te beëindigen (royeren). Graag informeer ik u als volgt.*

### **Situatie bij algeheel aflossen**

*Bij het algehele aflossen en niet royeren van de hypotheek zijn geen financiële gevolgen. U heeft geen schuldrest en hoeft daarom ook geen rente te betalen.*

### **Nadeel van niet royeren**

*De hypotheek blijft geregistreerd en als u een verhoging of nieuwe hypotheek wenst, moet er alsnog een royement plaats vinden van de oude terugbetaalde hypotheek.*

*Uiteraard wordt bij verkoop de hypotheek alsnog doorgehaald in het register.*

### **Onderhands verhogen**

*De mogelijkheid bestaat om onderhands te verhogen met uw hypotheekvorm, mits er ruimte is tussen uw inschrijving en hypotheekschuld. De minimale verhoging van een hypotheek bedraagt EUR 10.000,00.*

*Ik vertrouw erop u hierbij voldoende geïnformeerd te hebben.”*

- 2.3 Op 12 januari 2016 heeft Consument een bedrag van € 59.997,97 overgemaakt, waarmee de gehele hypothecaire geldlening is afgelost. Consument heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met de Bank en om een schriftelijke bevestiging gevraagd van de volledige aflossing. In dat gesprek is eveneens gebleken dat de Bank eerder foutieve informatie aan Consument had verstrekt. Op 3 februari 2016 heeft de Bank aan Consument de schriftelijke weergave van het gesprek gestuurd:

*“Graag reageer ik op het telefoongesprek van 3 februari 2016. U ontvangt graag de bevestiging van de volledige aflossing. Daarnaast hebben wij de mogelijkheid besproken om deze terug te draaien in verband met de verkeerde informatie van mijn collega. Ik informeer u als volgt. In de bijlage vindt u de bevestiging van de volledige aflossing van de hypotheek. Hierdoor is het niet mogelijk om zonder tussenkomst een hypotheek te sluiten. Mocht u weer een bedrag willen lenen met uw huis als onderpand, dan is het alsof u een nieuwe hypotheek afsluit. Ik kan de algehele aflossing voor u terugdraaien. Hierdoor zal ik het bedrag naar u uitkeren. U kunt dan besluiten om een kleinere aflossing te doen, zodat er een schuldrest overblijft. Met een kleine schuldrest is het mogelijk om de hypotheek onderhands te verhogen. Ik hoor graag van u of de aflossing wilt terugdraaien voor het einde van de maand februari. Ik vertrouw erop u voldoende te hebben geïnformeerd.”*

- 2.4 Consument heeft op 17 februari 2016 aangegeven akkoord te gaan met het hierboven onder overweging 2.3 weergegeven voorstel van de Bank:

*“Na uw excuses en optie om fout van uw kantoor te herstellen, heb ik niets meer vernomen, daarom bevestig ik nogmaals, wat ik op 4 februari al rechtstreeks aan u telefonisch doorgaf, dat ik akkoord ga met de door u in onderstaande mail voorgestelde oplossing. In de afgelopen weken heb ik tot 3 maal toe een terugbelverzoek bij u neergelegd, maar ook daar reageert u niet op. Heel vervelend allemaal. Wanneer denkt u de zaak rechtgetrokken te hebben?”*

- 2.5 De Bank heeft vervolgens op 22 februari 2016 als volgt gereageerd:

*“Hartelijk bedankt voor uw e-mail. Excuses dat het mij niet gelukt is u terug te bellen. Er is een verandering in de verwerking gekomen. U gaat niet het hele bedrag terug ontvangen. Ik heb bericht gehad van mijn collega's, dat zij alles kunnen bestemmen als extra aflossing. Hierdoor blijft er een schuldrest van EUR 500,00 staan. Het bedrag dat u dan teveel heeft afgelost keren wij aan u uit. De verwerking vindt plaats eind februari/begin maart. Begin maart kunt u de uitbetaling van het overschot op uw rekening verwachten. Ik vertrouw erop u voldoende te hebben geïnformeerd.”*

- 2.6 Nadien hebben Consument en de Bank op diverse momenten contact gehad. Uiteindelijk heeft de Bank aangegeven dat het geheel aflossen niet kan worden teruggedraaid.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument heeft ter zitting gevorderd dat de Bank haar één van de volgende oplossingen aanbiedt. (i) De Bank vergoedt alle kosten die Consument in 2013 voor de hypothecaire geldlening heeft gemaakt plus de kosten voor het royeren en een bedrag voor reis-, administratie- en telefoonkosten. Ter zitting heeft zij deze kosten in totaal begroot op in totaal € 2.636,-. (ii) De Bank herstelt de hypothecaire geldlening en zegt daarbij toe dat Consument in de toekomst zonder meer de mogelijkheid heeft deze lening onderhands te verhogen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is door verstrekte informatie van de Bank op het verkeerde been gezet en heeft haar hypothecaire geldlening afgelost in de onjuiste veronderstelling dat zij het afgeloste bedrag later weer zonder meer zou kunnen opnemen. Consument was nooit tot de aflossing overgegaan indien zij geweten had dat zij het afgeloste bedrag later niet opnieuw kon opnemen. Doordat de Bank onjuiste informatie heeft afgegeven, dient de schade die Consument dientengevolge lijdt, vergoed te worden.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft het volgende verweer gevoerd. De Bank is niet gehouden de door Consument gevorderde schadevergoeding te vergoeden, daar geen sprake is van schade, dan wel enig causaal verband tussen de vordering en de gedane mededeling. De door Consument gemaakte kosten bij aanvang van de hypothecaire geldlening zijn kosten die niet in verband staan met de mededeling van de Bank. Daarnaast zou, indien Consument had verzocht om een verhoging van haar bestaande hypotheek, opnieuw gekeken moeten worden naar de financiële positie alvorens deze verhoging zou zijn toegestaan. Consument moest ervan op de hoogte zijn dat alvorens tot ophoging zou worden overgegaan, door de Bank een inkomens- en vermogenstoets zou worden gedaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument haar hypothecaire geldlening heeft afgelost naar aanleiding van de onjuiste mededeling van de Bank per telefoon van 11 januari 2016. Deze mededeling heeft de Bank op 15 januari 2016 ook schriftelijk bevestigd. Doorslaggevend voor de beslissing van Consument om af te lossen was dat zij onderhands, dus zonder tussenkomst van een notaris en zonder dat zij daarvoor kosten verschuldigd was, de hypotheek weer zou kunnen ophogen. Vervolgens is Consument gebleken dat zij toch kosten zou moeten maken ingeval zij weer van haar hypothecaire kredietfaciliteit gebruik zou willen maken.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat een gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument in beginsel mag afgaan op de informatie, zoals de onderhavige, die door medewerkers van de Bank verstrekt wordt. Dat Consument had moeten begrijpen dat sprake was van een kennelijke vergissing zijdens de Bank is naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk geworden.
- 4.3 De Commissie oordeelt dat de Bank zodoende is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument. Consument kan in beginsel alsnog deugdelijke nakoming vorderen, of zij kan vergoeding vorderen van de uit de tekortkoming voortvloeiende (toekomstige) schade. In dit geval is de vordering tot nakoming die Consument heeft ingesteld echter niet toewijsbaar. Uit de wettelijke regels van financieel recht volgt dat de Bank aan Consument niet zonder meer de toezegging mag doen de hypothecaire kredietruimte op te hogen. Een dergelijke toezegging zou in strijd komen met de verplichting slechts verantwoorde kredieten te verstrekken. De Commissie zal de vordering tot nakoming afwijzen.
- 4.4 De vorderingen tot schadevergoeding komen naar het oordeel van de Commissie evenmin voor vergoeding in aanmerking. Als uitgangspunt voor de berekening van de wettelijke verplichting tot schadevergoeding dient volgens Nederlands recht Consument zoveel mogelijk in de toestand te worden gebracht waarin zij zou hebben verkeerd indien de schadeveroorzakende gebeurtenis zou zijn uitgebleven. Dit uitgangspunt brengt mee dat de omvang van de te vergoeden schade wordt bepaald door een vergelijking te maken van de toestand zoals deze in werkelijkheid is met de toestand zoals die (vermoedelijk) zou zijn geweest indien het de onjuiste mededeling van de Bank niet zou hebben plaatsgevonden (zie Hoge Raad, 11 januari 2013, NJ 2013/48, r.ov. 3.5). Zonder de onjuiste mededelingen van de Bank had Consument haar hypothecaire lening niet afgelost. De hypothecaire geldlening zou nog hebben bestaan en Consument zou daarvoor maandelijks rente betalen. Door haar aflossing heeft Consument nu en in de toekomst in die zin een voordeel omdat zij geen rente meer betaalt. Dat Consument vanwege de fout van de Bank nadelig is geraakt in haar vermogenspositie is niet gebleken. Bovendien kan toekomstige schade louter worden vergoed, wanneer deze daadwerkelijk zal ontstaan (artikel 6:105 Burgerlijk Wetboek). Op dit moment zijn de kosten die Consument zou moeten maken voor het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldlening niet toewijsbaar, omdat het onzeker is of Consument die in de toekomst zal afsluiten.

4.5 Ten overvloede overweegt de Commissie dat de afsluitkosten van de inmiddels afgeloste hypothecaire geldlening, die Consument als schade heeft gevorderd, juridisch geen schade vormen. Deze kosten heeft zij immers niet gemaakt als gevolg van de fout van de Bank (artikel 6:98 BW).

4.6 De Commissie concludeert derhalve tot afwijzing van de vorderingen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

*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.*