

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-214
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. W.F.C. Baars en drs. A. Adriaansen en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypothekengroep B.V., h.o.d.n. Direktbank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 27 maart 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Verkeerde administratieve verwerking van vrijkomend verzekeringskapitaal. Herstel. Gerechtvaardigd vertrouwen. Compensatie. Vrijkomend verzekeringskapitaal wordt door de Bank verkeerd geadmistreerd. Deze administratieve fout wordt eerst na ommekomst van ruim 1 jaar hersteld. De over deze periode verschuldigde rente wordt alsnog in rekening gebracht. Betaling daarvan wordt gevorderd. De vraag of Consument gegeven de specifieke feiten en omstandigheden erop mocht vertrouwen dat de Bank ter compensatie voor de gemaakte fouten een leningdeel van € 31.000 zou afboeken, dient ontkennend te worden beantwoord. In dit geval acht de Commissie een compensatie op haar plaats.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht d.d. 23 mei 2016 met bijlagen, de (e-mail) correspondentie in de periode 29 juni 2016 tot en met 21 september 2016 al dan niet voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank d.d. 27 september 2016 voorzien van bijlagen; De Commissie stelt vast dat Consument bezwaar heeft aangetekend tegen het aan de Bank verleende uitstel voor het indienen van verweer. De Commissie gaat aan dit bewaar voorbij omdat het uitstel in lijn met het bepaalde in artikel 20 lid 6 van het Reglement, is verleend. Het verweer maakt daarom onderdeel van de procedure uit;
- de repliek van Consument toegestuurd per e-mail d.d. 26 oktober 2016 en per brief d.d. 27 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat de dupliek van de Bank d.d. 14 november 2016 buiten de gestelde termijn is ontvangen en daarom buiten de procedure zal blijven. De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat overeenkomstig de met Consument gemaakte afspraak, zoals neergelegd in de brief van 2 december 2016, de zaak op grond van de stukken zal worden beslist.

De Commissie is bekend met de vervolgens door Consument gevoerde discussie daarover. Consument heeft in dat kader gesteld dat hij “noodgedwongen” met de behandeling op stukken heeft ingestemd.

Consument heeft daarnaast aangevoerd “*Nadrukkelijk bevestigen wij u dat het onze nadrukkelijke voorkeur geniet te participeren in de zitting van de Geschillencommissie*”. Indien dit zou leiden tot het verplaatsen van de zitting van 30 januari 2017 naar andere zittingsruimte, zou Consument daarmee instemmen. Consument is tot slot van mening dat Kifid consumenten met een beperking niet in de gelegenheid stelt een mondelinge behandeling fysiek bij te wonen, hetgeen zijns inziens als een onrechtmatige daad dient te worden gekwalificeerd.

De Commissie merkt hierover het volgende op.

Het Kifid houdt kantoor in een kantorencomplex alwaar op de negende etage zittingsruimten zijn ingericht. Het huidige beleid van Kifid houdt in dat zittingen op de negende etage plaatsvinden en niet op andere locaties. Dit beleid is met Consument gedeeld. Daarnaast is Consument over alternatieven geïnformeerd. Vervolgens heeft Consument ingestemd met een zitting op stukken. De stelling van Consument dat zijn instemming “*noodgedwongen*” zou zijn geweest, is derhalve niet aan de hand van het dossier vast te stellen. De Commissie gaat hieraan dan ook voorbij. Gelet op het beleid ter zake de zittingslocatie in relatie tot de geboden alternatieven, dient het voorstel van Consument de zitting naar een andere locatie te verplaatsen (en daarmee de zitting aan te houden), te worden gepasseerd. Hetgeen door Consument over het niet fysiek bijwonen van een zitting is gesteld, maakt dit niet anders. Ten eerste niet omdat Consument deze stelling niet heeft onderbouwd en ten tweede niet omdat de toegevoegde waarde daarvan in relatie tot de geboden alternatieven, de Commissie niet is gebleken. En, tot slot, ook niet vanwege de hierboven genoemde en toegelichte afspraak met Consument.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Destijds hebben Consument en zijn echtgenote een hypothecaire geldleningsovereenkomst gesloten voor een bedrag ad € 270.000 bestaande uit vier leningdelen. Twee leningdelen zijn aflossingsvrij. De andere twee leningdelen ad € 29.000 en € 31.000 zijn zogenoemde levenhypotheek. Deze laatste twee leningdelen worden afgelost met de uitkering van de bij XXX afgenomen en aan de Bank verpande (gemengde) levensverzekeringen.
- 2.2 De levenhypotheek groot € 29.000 zou op 1 januari 2015 worden afgelost met behulp van de verzekering waarvan het polisnummer eindigde op 001.
- 2.3 In verband met deze afwikkeling heeft Consument op 19 januari 2015 een e-mail naar de Bank gestuurd en daarin, voor zover relevant, geschreven: “*Het spreekt voor zich dat het bedrag wat u inmiddels heeft ontvangen van de verpande [XXX] Levensverzekering in mindering wordt gebracht op dat deel van de hypotheek wat de Levenhypotheek is met de hoofdsom €29.000,=, zie bijlage.*
=*) Hierbij verzoeken wij u ons te bevestigen dat deze hoofdsom daarmee volledig is ingelost. Het restant van het vrijgekomen deel ad €265,92 verzoeken wij u in mindering te brengen op het aflossingsvrije deel met de hoofdsom €133.773,=*
=*) Hierbij verzoeken wij u ons een nieuwe opgave te doen toekomen van deze verminderde hoofdsom.*

=) Tot slot verzoeken wij u ons per kerende mail te bevestigen dat de reductie op het hypotheekbedrag per direct verwerkt wordt zodat het gereduceerde maandbedrag deze maand of begin volgende maand van de rekening wordt afgeschreven”.

- 2.4 Over deze afwikkeling heeft de Bank per e-mail op 20 januari 2015 Consument, voor zover van belang, bericht: *“Per abuis heeft de administratie afdeling de ontvangen poliswaarde van [XXX] van uw andere hypotheek afgeschreven, een verzoek tot correctie is gedaan”.*
- 2.5 Diezelfde dag heeft Consument de Bank per e-mail geschreven, voor zover relevant, *“Zo heeft u ook in het telefonisch contact van maandagochtend een onjuist resthypotheekbedrag doorgegeven, nl. €211.000,=, wat naar onze overtuiging €240.734,08 moet zijn en u heeft ons een onjuist nieuw maandbedrag van €660,83 doorgegeven, wat naar onze overtuiging €752,29 moet zijn”.*
- 2.6 De Bank heeft per e-mail van 16 februari 2015 Consument geschreven *“Inmiddels kan ik u melden dat uw verzoek is afgehandeld. U ontvangt van ons een bevestiging binnen 10 werkdagen”.*
- 2.7 De termijnnota over de maand februari 2015 d.d. 17 februari 2015 omvat een renteberekening over de maand februari. Op de nota staat, voor zover relevant, vermeld: de twee aflossingsvrije leningdelen, het verschuldigde rentepercentage, de periode waarop de nota ziet, het aantal dagen en de verschuldigde rentebedragen.
- 2.8 Consument heeft de Bank bij brief van 20 februari 2015 geschreven *“Bij dezen willen wij u onze oprechte erkentelijkheid overbrengen voor de schenking c.q. reductie op onze hypotheek van bijna € 31.000,=.*
Ondanks onze veelvuldige aanwijzingen en informatievoorziening, die wij onder andere aan mevr.(naam) en mevr.(naam) hebben doen toekomen, zijn er toch veel fouten gemaakt. Dat uw bank zich zo ruimhartig heeft opgesteld ter compensatie van gemaakte fouten dwingt zonder meer veel respect af.
Middels het schrijven van uw bank van 17-02-2015 heeft u vastgesteld dat ons resterend hypotheekbedrag thans nog €209.742,52 bedraagt”.
- 2.9 De termijnnota over maart 2015 is qua opbouw en maandlast gelijk aan die van februari 2015 zoals hiervoor onder 2.7 is genoemd.
- 2.10 De Bank heeft over het leningdeel ad € 31.000 vanaf maart 2015 tot en met maart 2016 geen rentevergoeding in rekening gebracht.
- 2.11 Per brief van 28 september 2015 heeft XXX Consument bericht dat de verzekering eindigend op 014 op 1 januari 2016 zal aflopen en op die datum een bedrag groot € 31.639,06 zal vrijkomen.
- 2.12 Op 2 oktober 2015 verzoekt Consument de Bank om de verzekering eindigend op 014 in mindering te brengen op het aflossingsvrije leningdeel ad € 133.515,52.

- 2.13 De Bank verzoekt XXX bij brief van 1 februari 2016 de opbouwde waarde in de verzekering eindigend op 014 aan haar uit te keren.
- 2.14 Bij brief van 15 februari 2016 verzoekt Consument de Bank - andermaal- die opgebouwde waarde op één van de aflossingsvrije leningdelen in mindering te brengen.
- 2.15 De Bank heeft op 17 februari 2016 de ontvangen verzekeringswaarde op de lening ad € 31.000 afgelost.
- 2.16 Uit het door de Bank op naam van Consument gestelde en overgelegde debiteurenoverzicht (van 01-08-2010 tot 01-10-2016) volgt dat op 17 mei 2016 een bedrag van € 142,63 als verschuldigd is opgevoerd ter zake betaling van kosten aan Hypocasso.
- 2.17 In de verstrekte jaaropgave d.d. 11 februari 2016 is, voor zover relevant,
- de restant hoofdsom van het leningdeel ad € 29.000 per 31 december 2015 op nul gesteld;
 - de hoofdsom van het leningdeel ad € 31.000 per 31 december 2015 op € 31.000 gesteld;
 - de aflossingsvrije lening ad € 133.773,00 per 31 december 2015 op € 133.515,52 gesteld.
- 2.18 Vanwege de administratieve fouten heeft de Bank Consument aangeboden de helft van de verschuldigde rente over het leningdeel groot € 31.000 kwijt te schelden. Dit aanbod heeft Consument niet geaccepteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 De vordering van Consument bestaat uit verschillende onderdelen. Consument vordert:
- dat de Bank de hoogte van de restschuld, zoals door hem is vastgesteld, zal bevestigen;
 - dat de Bank hem zal compenseren voor de beperking in zijn vrijheden voor een symbolisch bedrag van € 1.781,=;
 - dat de Bank de betaling aan hem terugboekt als een deel of de gehele vordering zou worden voldaan, te verhogen met de wettelijke rente.
 - dat de Bank een correct jaaroverzicht zal verstrekken en de fiscus overeenkomstig zal informeren;
 - dat de directie van de Bank excuses zal aanbieden voor het onbehoorlijk, onprofessioneel en immoreel handelen van diverse bankmedewerkers;
 - dat de Raad van Bestuur zelf inhoudelijk reageert op de wijze waarop de Bank haar administratie heeft georganiseerd, op de wijze waarop de klachtafhandeling wordt ingevuld waaronder dient te worden begrepen het handelen en nalaten door de afdeling klachtbehandeling van de Bank en in het bijzonder de opstelling van de medewerker die hiervoor de eindverantwoordelijkheid draagt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consument heeft de Bank meer dan eens op de door haar gemaakte administratieve fouten gewezen. Aanwijzingen die de Bank structureel heeft genegeerd. Consument heeft vervolgens aan de hand van de e-mail genoemd in rechtsoverweging 2.6 in combinatie met de ontvangen termijnnota's over de maanden februari 2015 en maart 2015 zijns inziens op terechte gronden geconcludeerd dat de hypothecaire geldlening toen met een bedrag van € 31.000 werd verlaagd. Een conclusie die Consument met de Bank heeft gedeeld. Consument is voorts van mening dat aan de hand van het dossier is vast te stellen dat hij altijd aan zijn inlichtingenplicht heeft voldaan en zijn betalingsverplichting is nagekomen. Eerst na ommekomst van ruim één jaar is de Bank erachter gekomen dat zij een fout heeft gemaakt en probeert zij deze, achteraf, op Consument te verhalen. Consument heeft hierover onder meer geschreven *"De psychische terreur om ons moreel te breken, die de bank nu al geruime tijd structureel op ons uitoefent, is meedogenloos. De dwang op ons, ons een betaling aan de bank af te dwingen om na ruim een jaar fouten van de bank te neutraliseren die voorkomen hadden kunnen worden als de bank naar onze aanwijzingen had geluisterd of gewoon haar werk correct had gedaan, is meedogenloos."*. Voorts wordt door Consument aangevoerd dat de Bank op geen enkele wijze haar zorgplicht heeft ingevuld en geen verantwoordelijkheidsbesef kent. Consument schrijft in dit verband *"Correspondentie wordt niet en niet inhoudelijk beantwoord, onze bewijsvoering maakt geen deel uit van de klachtbehandeling, de terreur die de bank op ons uitoefent, ervaren wij als crimineel handelen"*. Na indiening van de klacht bij Kifid heeft Consument geprobeerd in onderling overleg met de Bank tot een oplossing te komen. Dit is niet gelukt. Consument acht de wijze waarop de Bank in dit verband heeft gehandeld zeer verwijtbaar. Consument is uitermate verbolgen over de wijze waarop de gehele klachtbehandeling is ingevuld. Consument is dan ook van mening dat de Raad van Bestuur zelf inhoudelijk dient te reageren op de door hem aangevoerde kwesties.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Consument is van mening dat de Bank gehouden is na te komen datgene wat door haar is verklaard. Consument heeft in dit verband gewezen op diverse e-mailberichten, de termijnnota over de maand februari 2015, zijn brief van 20 februari 2015, de termijnnota over de maand maart 2015 in combinatie met het niet in rekening brengen van de rente over de meergenoemde lening over een periode van één jaar. Zie hiervoor de rechtsoverwegingen 2.4 tot en met 2.10.
- 4.2 De Commissie dient te onderzoeken of Consument, gelet op de specifieke feiten en omstandigheden van het geval, er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat die verklaring(en) van de Bank overeenstemde(n) met de wil van de Bank.

Derhalve dient onderzocht te worden of de Bank het leningdeel ad € 31.000, wilde afboeken als compensatie voor de door haar gemaakte fouten. Hiertoe wordt het volgende overwogen.

- 4.3 Tussen partijen staat vast dat is overeengekomen dat het leningdeel ad € 29.000 op 1 januari 2015 zou worden afgelost met de daaraan verbonden verzekering. Voorts staat tussen partijen vast dat is overeengekomen dat het leningdeel ad € 31.000 op 1 januari 2016 zou worden afgelost met de daaraan gekoppelde verzekering.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument de Bank al dan niet desgevraagd meer dan eens heeft geïnformeerd over de afboeking van de vrijgekomen poliswaarde op het leningdeel ad € 29.000. Zie hiervoor rechtsoverweging 2.3 en 2.5.
- 4.5 Tussen partijen staat verder vast dat de ontvangen poliswaarde ad € 29.265,92 op de verkeerde lening ad € 31.000 werd afgeboekt.
- 4.6 Voorts staat vast dat de Bank op haar beurt deze fout heeft erkend (zie rechtsoverweging 2.4) en een verzoek tot correctie heeft ingediend. Zij heeft de correctie ten gunste van de lening ad € 29.000,- wel uitgevoerd, maar de aflossing ten gunste van de lening ad € 31.000,- niet ongedaan gemaakt.
- 4.7 Uit het vorenstaande mede in relatie tot de e-mail genoemd in rechtsoverweging 2.6, kan naar het oordeel van de Commissie niet worden afgeleid dat de Bank Consument wilde compenseren zoals door Consument is gesteld. Ten eerste niet omdat dit niet is af te leiden uit de bewoordingen van haar in rechtsoverweging 2.4 geciteerde e-mail waarin de Bank de door haar gemaakte fout heeft erkend. Ten tweede niet omdat dit niet is af te leiden uit de in algemene bewoordingen gestelde e-mail van 16 februari 2015 (rechtsoverweging 2.6) waarin de Bank schrijft dat het verzoek van Consument is afgehandeld. Dit verzoek hield namelijk in dat de opgebouwde waarde op de verzekering op het daaraan verbonden leningdeel zou worden afgeboekt. Ten derde niet omdat het onaannemelijk moet worden geacht dat de Bank een compensatie in die orde van grootte zou hebben willen aanbieden omdat dit immers in geen enkele verhouding tot de gemaakte fouten staat. Dit onderdeel van de vordering dient derhalve te worden afgewezen.
- 4.8 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient de vordering van Consument gericht op het door de Bank te verstrekken jaaroverzicht over 2015, te worden afgewezen.
- 4.9 Enige compensatie acht de Commissie evenwel op haar plaats. De Bank heeft, gelijk ook door haar is erkend, fouten gemaakt en deze eerst na ommekomst van geruime tijd, administratief hersteld. Dit terwijl voldoende aannemelijk is geworden dat Consument de Bank meer dan eens over de uit te voeren afboeking en de gemaakte fouten heeft geïnformeerd. En alhoewel de fout bij de Bank bekend was, is zij eerst na ommekomst van een langdurige periode tot herstel daarvan overgegaan. Gegeven de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval acht de Commissie een compensatie in de orde van grootte van de totaal verschuldigde rente over het in rechtsoverweging 2.10 genoemde bedrag en periode ad € 1.162,56 op haar plaats en dienen daarnaast de kosten ter zake de incasso voor

rekening (zie rechtsoverweging 2.16) van de Bank te blijven.

- 4.10 De vordering van Consument gericht op de vergoeding van een bedrag ad € 1.781,= , dient te worden afgewezen. In de wet (artikel 6:106 BW) is opgesomd in welke – zeer beperkte – gevallen recht op immateriële schadevergoeding bestaat. De door Consument aangevoerde grond valt daar niet onder.
- 4.11 Wat betreft de vordering van Consument dat de Bank haar excuses zal aanbieden voor het onbehoorlijk, onprofessioneel en immoreel handelen van diverse bankmedewerkers, overweegt de Commissie als volgt. Voor de gemaakte administratieve fouten heeft de Bank haar excuses aangeboden. De Commissie kan geen maatregel opleggen die eruit bestaat dat de Bank haar excuses zal aanbieden ter zake de door Consument ervaren bejegening. De Commissie merkt daarenboven op dat haar Reglement, zoals in artikel 1 in samenhang met artikel 9 is bepaald, geen ruimte biedt te oordelen over de door Consument ervaren bejegening. Dit onderdeel van de vordering wordt dan ook afgewezen.
- 4.12 Wat betreft de vordering van Consument gericht op de Raad van Bestuur overweegt de Commissie, ten slotte, dat ook ten aanzien hiervan heeft te gelden dat een dergelijke maatregel niet door de Commissie kan worden opgelegd en haar Reglement voor de beoordeling daarvan geen ruimte biedt. Dit onderdeel van de vordering komt dan ook voor afwijzing in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen een periode van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag ter zake de rente ad € 1.162,56 en de incassokosten ad € 142,63 in totaal derhalve € 1.305,19.

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.