

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-292  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen Bank  
Datum uitspraak : 14 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

De stelling van Consument dat de Bank bij het opstellen van de vergoeding wegens vervroegde aflossing van onjuiste gegevens is uitgegaan is niet komen vast te staan. Klacht ongegrond.

**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 repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument en haar partner hebben in 2013 hun hypothecaire overeenkomst van geldlening (verder ook geldlening) naar de Bank overgesloten ter grootte van een bedrag ad € 276.726,00.
- 2.2. Deze geldlening bestond uit een viertal leningdelen te weten: een aflossingsvrije lening met daaraan een reeds bestaande verzekering gekoppeld, twee aflossingsvrije delen en een annuïtair deel.
- 2.3. De maandelijkse spaarpremie bedroeg € 163,52.

- 2.4. In het fiscaal jaaroverzicht over 2012 is de opgebouwde waarde in die verzekering vermeld en gesteld op € 11.733,00.
- 2.5. Op de spaarpolis van 6 juni 2013 is die opgebouwde waarde op € 12.859,39 gesteld.
- 2.6. In het op die polis vermelde prognose-overzicht is de waarde van het tegoed over de looptijd van de verzekering vermeld en op 1 juli 2013 gesteld op € 13.046,45, op 1 juli 2014 op € 15.450,87, op 1 juli 2015 op € 17.957,88 en op 1 juli 2016 op € 20.574,41.
- 2.7. In de jaaropgave over 2013 is een opgebouwd kapitaal van € 28.176,44 vermeld.
- 2.8. In de jaaropgave over 2015 is een opgebouwd kapitaal van € 38.209,58 vermeld.
- 2.9. In een brief van 22 september 2014 heeft de Bank aan Consument geschreven haar verzoek voor een extra aflossing groot € 5.000,00 te hebben ontvangen. De Bank heeft in die brief ook geschreven op welke wijze de aflossing dient te worden verzorgd. De Bank heeft verder opgemerkt dat de hoofdsom na deze extra aflossing € 269.989,62 zal bedragen.
- 2.10. De Bank heeft per brief van 2 oktober 2014 Consument over de verwerking van de extra aflossing ad € 5.000,00 geïnformeerd. Voorts heeft de Bank, onder vermelding van het nieuwe rentebedrag, laten weten dat de nieuwe hoofdsom € 269.989,62 bedroeg.
- 2.11. De Bank heeft op verzoek van Consument een voorlopige aflosnota (6 oktober 2016) toegestuurd onder vermelding van de opgebouwde waarde van de verzekering groot € 21.129,61.
- 2.12. De geldlening is overgesloten per 27 december 2016. Bij de berekening van de vergoedingsrente heeft de Bank de opgebouwde waarde in de verzekering betrokken. Die opgebouwde waarde bedroeg toen € 21.572,41.
- 2.13. De Bank heeft de in rekening gebrachte boete vanwege de daarop betrekking hebbende gewijzigde wetgeving per 14 juli 2016 herberekend en Consument daarover schriftelijk geïnformeerd. Uit deze herberekening volgde dat Consument € 3,63 te weinig in rekening was gebracht. De Bank heeft dit bedrag Consument kwijtgescholden.

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

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert van de Bank een:

- aanvulling van de opgebouwde verzekeringswaarde tot een bedrag ad € 38.000,00;
- vergoeding van de teveel betaalde rente vanwege de twee verrichte aflossingen van elk € 5.000,00;
- herberekening van de boeterente rekening houdend met de hiervoor genoemde opgebouwde waarde in de verzekering en de extra aflossingen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in de nakoming van haar verplichtingen toerekenbaar tekortgeschoten en daarom schadeplichtig. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3. Consument is van mening af te mogen gaan op de juistheid van de door de Bank toegestuurde jaaropgaves en meer in het bijzonder op de daarop vermelde opgebouwde waarde in de verzekering. De opgebouwde waarde van de verzekering vertoonde op die jaarlijkse overzichten een logische groei. Redenen om de twijfelen aan de juistheid van die informatie had Consument dan ook niet.

3.4. Consument is van mening dat de Bank op onjuiste gronden extra aflossingen op de geldlening niet heeft verwerkt en dienovereenkomstig het rentebedrag niet heeft gecorrigeerd.

3.5. Tot slot heeft de Bank op onjuiste gronden niet de juiste waarde van de verzekering en de extra aflossingen bij het berekenen van de boeterentevergoeding betrokken. De Bank dient dit alsnog te doen. De Bank dient dan ook een herberekening op te stellen en de teveel betaalde vergoeding Consument terug te betalen.

#### *Verweer Bank*

3.6. 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 is van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hiernavolgende nader toegelicht.

- 4.2. Over de juistheid van de in de jaaropgaves (2013 tot en met 2015) vermelde waarde van de verzekering wordt het volgende overwogen.
- 4.3. De Bank heeft in dit verband aangevoerd dat een onjuist bedrag aan opgebouwde waardes in de jaaropgaves is opgenomen. Fouten in de aanleverbestanden van de verzekeraar liggen hieraan ten grondslag. Uit het polisblad van 6 juni 2013 is evenwel de juiste opbouw gedurende de looptijd van de verzekering te achterhalen.
- 4.4. Verder heeft de Bank erop gewezen dat een verdubbeling van de opgebouwde waarde (zie rechtsoverwegingen 2.4 en 2.6) in relatie tot de hoogte van de maandpremie ad € 163,52 en de ongewijzigde voortzetting van de verzekering, niet logisch te verklaren is. Dit temeer omdat tussen partijen vaststaat dat door Consument geen extra bedragen in de verzekering zijn gestort.
- 4.5. Anders dan door Consument is aangevoerd is de Commissie van oordeel dat zij niet op terechte gronden aanspraken kan ontlenen aan de door haar genoemde jaaropgaves. De Commissie volgt de Bank zoals hiervoor onder rechtsoverweging 4.3 en 4.4 is overwogen. Dit onderdeel van de klacht komt niet voor toewijzing in aanmerking.
- 4.6. Los hiervan merkt de Commissie op dat dergelijke fouten de Bank en de verzekeraar met wie wordt samengewerkt, in het geheel niet sieren.
- 4.7. Wat het verwerken van de extra aflossingen betreft, wordt het volgende overwogen.
- 4.8. Uit hetgeen door Consument is aangedragen is niet af te leiden dat tot twee keer toe een bedrag van € 5.000,00 is afgelost. In de brief van de Bank van 22 september 2014 wordt de aanvraag tot extra aflossing bevestigd. En in de brief van 2 oktober 2014 wordt de verwerking van de hiervoor genoemde aflossing bevestigd.
- 4.9. De Bank heeft meer dan eens om een nadere onderbouwing van dit klachtonderdeel gevraagd en onder meer voorgesteld de tweede aflossing door middel van een rekeningafschrift aan te tonen. Het is aan Consument om, nu de Bank haar stelling gemotiveerd heeft bestreden, nader bewijs van haar stelling aan te leveren. De Commissie stelt vast dat Consument hiertoe niet is overgegaan. Enige steun voor deze stelling van Consument is overigens ook niet op het dossier te baseren. Dit alles leidt ertoe dat dit onderdeel van de klacht dient te worden afgewezen.
- 4.10. Ook het laatste onderdeel van de klacht, gericht op de herberekening van de vergoedingsrente betreft, treft geen doel.

Zoals hiervoor onder rechtsoverweging 4.3 tot en met 4.5 is overwogen kan Consument aan de meergenoemde jaaropgaves geen rechten ontlennen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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 40 van het Reglement.*