KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-137 d.d. 26 april 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit, leden en mr. A.G.J.M. Bos, secretaris)

Samenvatting

Consument spreekt met Aangeslotene af dat zij haar hypothecaire geldschuld zal inlossen middels het oversluiten van haar bestaande leningen. Desalniettemin boekt Consument het grootste deel van het door haar van de notaris ontvangen bedrag over naar haar dochter. Aangeslotene treft maatregelen ter veiligstelling van de gelden en doet aangifte bij justitie wegens hypotheekfraude.
De Commissie oordeelt de klacht ongegrond nu Consument er niet op mocht vertrouwen dat zij vrijelijk over de op haar rekening gestorte gelden mocht beschikken. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat de Ombudsman Financiële Dienstverlening Consument in haar klacht niet-ontvankelijk heeft verklaard met de motivering dat de klacht geen betrekking heeft op een financieel product of financiële dienst en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 9 maart 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

2.1. Consument had bij Aangeslotene twee hypothecaire geldleningen die zij - in overleg met Aangeslotene - in januari 2011 in het geheel zou aflossen c.q. zou oversluiten naar Bank X.

2.2. Bij brief van 13 januari 2011 heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd dat het af te lossen bedrag diende te worden overgeschreven naar rekeningnummer ***118 ten name van de bank onder vermelding van het hypotheek- en leningdeelnummer. In die brief stond onder meer: "…Nadat wij het geld voor de algehele aflossing van uw lening ontvangen hebben, zullen wij eventueel teveel betaalde bedragen zo spoedig mogelijk terugstorten op uw rekening. Op de

aflossingsnota is het totale bedrag opgenomen dat u dient af te lossen op 24 januari 2011, inclusief de verschuldigde rente tot de aflosdatum…"

2.3. Met boekdatum 25 januari 2011 heeft de notaris een bedrag van ruim € 300.000,- op de rekening van Consument overgemaakt.

2.4. Consument heeft vervolgens een bedrag van € 300.000,- van haar rekening overgeboekt naar de rekening van haar dochter, die bij bank X bankiert. Zij heeft aan haar dochter het verzoek gedaan om de helft van dit bedrag aan de zoon van Consument over te maken.

2.5. Aangeslotene heeft haar dienst veiligheidszaken ingeschakeld om het overgeboekte bedrag veilig te stellen. Daartoe is met bank X contact opgenomen.

2.6. Bank X heeft op verzoek van en voor rekening en risico van Aangeslotene een aanmerkelijk deel van voormeld bedrag van € 300.000,- teruggeboekt naar Aangeslotene die de hypothecaire geldleningen daarmee zoveel mogelijk heeft afgelost. Er resteerde desalniettemin een debetsaldo van circa € 17.000,-.

2.7. Omdat Consument dit saldo niet (volledig) kon aanzuiveren heeft Aangeslotene ter inning van de hoofdsom en de kosten een incassobureau ingeschakeld.

2.8. Daarnaast heeft Aangeslotene bij de politie jegens Consument aangifte gedaan wegens verdenking van hypotheekfraude. Ook jegens de kinderen van Consument heeft Aangeslotene aangifte gedaan.

2.9. Het Openbaar Ministerie is uiteindelijk niet tot vervolging overgegaan.

3. Geschil

3.1 De Commissie verstaat (nu geen duidelijke vordering is geformuleerd) dat Consument vordert te bepalen dat zij en/of haar kinderen schade hebben geleden door het handelen van Aangeslotene in het kader van het oversluiten van de bij Aangeslotene lopende hypothecaire geldlening.

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene jegens haar onrechtmatig heeft gehandeld door tegen haar (en haar kinderen) aangifte te doen van hypotheekfraude en onder meer maatregelen te nemen gericht op terugboeking van het door Consument aan haar dochter overgemaakte bedrag van € 300.000,-, terwijl zij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat zij vrijelijk kon beschikken over het aanwezige saldo op haar bankrekening overeenkomstig een mededeling van de dienstdoende notaris.

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

4. Beoordeling

4.1. De Commissie acht de klacht voor zover deze betrekking heeft op de schade die Consument stelt *zelf* te hebben geleden ontvankelijk, omdat deze betrekking heeft op de onvrede die tussen Consument en Aangeslotene is ontstaan in verband met de aflossing van de door Aangeslotene aan Consument verstrekte hypothecaire

geldlening (een financiële dienst in de zin van artikel 1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid)). Derhalve komt het geschil voor behandeling in aanmerking.

4.2. De Commissie stelt vast dat partijen zijn overeengekomen dat tot inlossing van de bij Aangeslotene lopende hypothecaire geldleningen zou worden overgegaan en dat Consument door Aangeslotene bij brief van 13 januari 2011 expliciet is geïnformeerd over het rekeningnummer van Aangeslotene waarop de verschuldigde gelden op 24 januari 2011 dienden te worden gestort.

4.3. Daarnaast wordt gelet op voormelde feiten en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht geoordeeld dat Consument er in redelijkheid niet op mocht vertrouwen dat haar schuld jegens Aangeslotene op 25 januari 2011 conform de eerder gemaakte afspraken was ingelost en dat zij in het verlengde daarvan vrij kon beschikken over het saldo dat op die datum op haar rekening stond. Consument wist immers dat zij de bij Aangeslotene lopende hypothecaire geldlening diende af te lossen, omdat zij die bij bank X had overgesloten. Haar stelling, dat zij wel vaker aanzienlijke bedragen ontvangt in het kader van financiële transacties met betrekking tot haar in eigendom behorende huizen en daarom te goeder trouw mocht menen dat zij vrijelijk over dit bedrag mocht beschikken, wordt door de Commissie als niet aannemelijk verworpen.

4.4. Onder deze omstandigheden was het alleszins te verdedigen dat Aangeslotene ertoe is over gegaan haar afdeling Veiligheidszaken in te schakelen om het door Consument naar haar dochters rekening overgeboekte bedrag “veilig te (laten) stellen” en voorts aangifte te doen van veronderstelde hypotheekfraude. Dat het justitiële onderzoek feitelijk niet tot strafrechtelijk vervolging van Consument of van haar kinderen heeft geleid maakt dit niet anders. Voor zover Consument stelt dat zij mocht afgaan op mededelingen van de notaris, wordt die stelling reeds verworpen op de grond dat voor die stelling geen enkel bewijsmiddel is overgelegd en de stelling ook overigens onvoldoende onderbouwd is.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.