**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0433**
**(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 21 juli 2021 |
| Ingediend door | : de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 25 mei 2022 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit wet en de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

Consumenten hebben op 30 december 2020 een extra vervroegde aflossing op hun hypothecaire geldlening gedaan. In de omschrijvingsregel van de betaalopdracht hebben de consumenten vermeld dat de aflossing per 1 januari 2021 moet worden verwerkt. De bank heeft de extra aflossing op 30 december 2020 verwerkt en een boete voor vervroegde aflossing in rekening gebracht, omdat de boetevrije ruimte van 2020 reeds was gebruikt. De consumenten hebben gesteld dat de bank tekort is geschoten in de uitvoering van de betaalopdracht. De commissie deelt deze mening niet en volgt het verweer van de bank dat de valutadatum bepalend is voor de verwerking van een betaling. Bovendien voorziet het overboekingssysteem van de bank in de mogelijkheid om een betaling in te plannen op een zelf gekozen datum. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten, 4) de dupliek van de bank, 5) de aanvulling van de consumenten en 6) de reactie daarop van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hebben sinds maart 2015 een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) bij de bank van € 125.000,-. Op de overeenkomst van geldlening zijn de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Volgens artikel 6.3 onder g. mogen de consumenten per kalenderjaar 10% van de hoofdsom aflossen. De consumenten mogen dus € 12.500,- boetevrij per jaar aflossen. Indien zij per kalender jaar meer dan € 12.500,- aflossen, zijn zij daarover een vergoeding verschuldigd (de boete) (artikel 6.4 van de algemene voorwaarden). Ingevolge artikel 6.6. wordt een extra vergoeding geacht in het aflossingsbedrag begrepen te zijn.

2.2 De consumenten hebben in 2018, 2019 en 2020 vrijwillig extra afgelost op de lening. In de loop van 2020 hebben consumenten reeds € 12.500,-. vrijwillig extra afgelost. Dat heeft tot gevolg dat de aflossingsvrije ruimte in 2020 door de consumenten volledig was benut.

2.3 Op 30 december 2020 hebben de consumenten via MijnING een bedrag van € 12.500,- overgeboekt ter aflossing van de lening. In de omschrijvingsregel van de betaalopdracht hebben de consumenten ingevuld ‘aflossing hypotheek per 01/01/2021’.

2.4 Op 6 januari 2021 heeft de bank de consumenten per brief laten weten dat zij de extra aflossing van € 12.500,- heeft ontvangen en dat de betaling is verwerkt. Omdat er over 2020 meer is afgelost dan per jaar kosteloos is toegestaan heeft de bank over de extra aflossing een boete van € 724,16 in rekening gebracht. Dit bedrag is in mindering gebracht op de extra aflossing van € 12.500,-. Dat houdt in dat een bedrag van € 11.775,84 op de lening in mindering is gebracht.

2.5 De consumenten zijn het niet eens met deze gang van zaken en hebben zich daarover beklaagd bij de bank en later bij Kifid. Uitwisseling van standpunten tijdens de schriftelijke fase van de procedure heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

*De klacht en vordering*

2.6 De consumenten vorderen dat de bank de verrekende “boete” van € 724,- aan hen vergoedt, dan wel dat de bank de extra aflossing terugdraait. Kort samengevat stellen de consumenten zich op het standpunt dat de bank tekort is geschoten in de uitvoering van de door hen gegeven betaalopdracht om € 12.500,- op de lening af te lossen. Zij hebben daartoe het volgende aangevoerd.

2.7 De bank heeft ten onrechte geen rekening gehouden met de toevoeging in de omschrijvingsregel ‘aflossing hypotheek per 01/01/2021’. Gelet op deze opdracht had de bank de betaling van de consumenten per 1 januari 2021 moeten uitvoeren. De consumenten gingen er vanuit dat de omschrijvingsregel integraal onderdeel uitmaakt van de overboekingsopdracht. Zij en mochten er van uitgaan dat de bank de aflossing per 1 januari 2021 zou verwerken en niet per 30 december 2020. Indien zij dit zouden hebben geweten, dan zouden zij anders hebben gehandeld. De boete voor vervroegde aflossing die de bank aan de consumenten in rekening heeft gebracht is dan ook onterecht. De ervaring van de consumenten is dat de verwerking van een aflossing enige dagen in beslag neemt. Door de opdracht voor de aflossing op 30 december 2021 te geven waren zij er zeker van dat deze in de eerste week van januari zou worden verwerkt. De bank heeft voorts aangevoerd dat de valutadatum bepalend is, maar zij laat na dit te onderbouwen. Verder stellen de consumenten zich op het standpunt dat de boeterente apart in rekening diende te worden gebracht. De bank mocht de boeterente niet eigenmachtig op het bedrag van € 12.500,- in mindering brengen. De bank heeft dan ook ten onrechte slechts € 11.775,84 op de lening afgelost. Tot slot vinden de consumenten dat de bank hen had moeten contacteren als de betaalopdracht niet conform hun wens kon worden uitgevoerd. De bank heeft dit niet gedaan. Dit vinden de consumenten niet klantvriendelijk.

*Het verweer van de bank*

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat deze zaak over?*

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank tekort is geschoten in de uitvoering van de door de consumenten gegeven betaalopdracht door de aflossing per 30 december 2020 te verwerken in plaats van per 1 januari 2021. De commissie is van oordeel dat de bank geen fout heeft gemaakt bij de uitvoering van de betaalopdracht. Dat betekent dat de consumenten in het ongelijk worden gesteld, de bank de boete conform de contractuele afspraken in rekening heeft gebracht en dus geen recht hebben op restitutie van de betaalde boete. Dit oordeel zal in de hierna volgende overwegingen worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt vast dat de datum waarop een extra aflossing wordt verwerkt niet uit de contractuele relatie van partijen is af te leiden. De mogelijkheid tot extra aflossen is hierin vastgelegd, maar de procedurele gang van zaken is hierin niet beschreven. De consumenten hebben aangenomen dat zij via de omschrijvingsregel, door hen kenmerk genoemd, een instructie aan de bank konden geven. Deze aanname is onjuist gebleken, waarop de bank de betaling op 30 december 2020 heeft uitgevoerd. Aangezien de ruimte om boetevrij op de lening af te lossen in 2020 reeds volledig was benut, heeft de bank een boete voor vervroegde aflossing in rekening gebracht. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank een fout heeft gemaakt door de opdracht in 2020 te verwerken in plaats van 2021.

*De valutadatum is bepalend*

3.3 De bank heeft terecht opgemerkt dat een betaalopdracht op de valutadatum moet worden verwerkt. Dit volgt uit artikel 7:541 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (zie de bijlage bij deze uitspraak voor de wettekst). De valutadatum is in artikel 514 aanhef onder t. BW gedefinieerd als: '*valutadatum: referentietijdstip dat door een betaaldienst-verlener wordt gebruikt voor de berekening van de interesten op de geldmiddelen waarmee een betaalrekening wordt gedebiteerd of gecrediteerd;*'. In artikel 7: 541 BW is de valutering van betalingen geregeld. Valutering is de methode die bepaalt op welke dag een bij- of afschrijving meetelt voor de renteberekening over het saldo op de rekening. Deze dag wordt de valutadatum genoemd.[1] De bepaling van artikel 7:541 BW is van dwingend recht. Dat betekent dat van deze bepaling niet mag worden afgeweken. De valutadatum dient te worden onderscheiden van de boekdatum. De boekdatum geeft aan op welke dag een bedrag op de rekening is bij- of afgeschreven. De consumenten hebben gesteld dat hun ervaring is dat extra aflossingen niet direct worden verwerkt, dan wel zichtbaar zijn op de hypotheekrekening en dat zij daarom op 30 december 2020 de betaalopdracht hebben gegeven. De constatering van de consumenten dat de betaling niet direct zichtbaar is op de hyptheekrekening is op zich juist. Dat de administratieve afhandeling van de extra aflossing pas na een aantal dagen door de bank is verwerkt, doet echter niet af aan het feit dat de valutadatum, in dit geval 30 december 2020, leidend is. De commissie heeft begrip voor de opvatting van de consumenten dat de bank hen beter en eerder had kunnen informeren over de grondslag van haar standpunt dat de valutadatum bepalend is. Dat de bank dit heeft nagelaten, kan echter niet leiden tot een toewijzing van de vordering.

[1] Rank, in T&C BW, commentaar op artikel 7:541 BW, aantekening 1.

*Het systeem van de bank voorziet in de mogelijkheid om betalingen in te plannen*

3.4 Voorts stelt de commissie vast dat de bank binnen haar overboekingssysteem heeft voorzien in de mogelijkheid om een betaalopdracht op een zelfgekozen datum te laten inplannen. Betalingsopdrachten staan binnen het overboekingssysteem standaard op 'vandaag' maar kunnen handmatig worden aangepast naar de door de klant gewenste datum. Indien het de bedoeling van de consumenten was om de betaling per 1 januari 2021 uit te voeren, dan hadden zij dat op voornoemde manier moeten doen. Dat de consumenten in de veronderstelling verkeerden dat de omschrijvingsregel integraal onderdeel uitmaakt van de betaalopdracht, en dat zij er vanuit gingen dat de bank conform de door hen gegeven instructies zou handelen, is een misvatting die voor hun eigen rekening en risico komt. Noch uit de contractuele afspraken, noch uit de wet volgt dat de omschrijvingsregel kan worden gebruikt om betaalinstructies aan de bank door te geven.

*De commissie heeft eerder geoordeeld dat de omschrijvingsregel niet hoeft te worden gelezen*

3.5 Daarbij komt dat de commissie in eerdere gevallen heeft geoordeeld dat van een bank niet hoeft te worden verwacht dat zij, in verband met de omvang van het betalingsverkeer, van alle overboekingen de omschrijvingen leest en daarnaar handelt.[2] Dat is in dit geval niet anders. De stelling van de consumenten dat de bank, gelet op het feit dat de betaalopdracht niet conform hun wens kon worden uitgevoerd, contact met de consumenten had moeten opnemen, slaagt evenmin. Zoals hiervoor is geoordeeld hoeft van de bank niet te worden verwacht dat zij kennis neemt van de informatie in de omschrijvingsregel. Daarvan uitgaande behoefde de bank niet te weten dat het de bedoeling was om de betaling per 2021 uit te voeren en kon zij dus ook geen contact met de consumenten opnemen. Voorts is de commissie met de bank van mening dat als het voor de consumenten van belang was dat de betaling per 2021 diende te worden uitgevoerd, het op hun weg lag contact te zoeken met de bank om te verifiëren of hetgeen zij wilden mogelijk was, dan wel nadere informatie in te winnen. De commissie gaat ervanuit dat de bank hen in dat geval anders zou hebben geadviseerd. Dat zij dit niet hebben gedaan, kan de bank niet worden verweten.

*De klacht met betrekking tot het bedrag dat uiteindelijk op de lening is afgelost.*

3.6 De consumenten hebben betoogd dat de bank de boete voor vervroegde aflossing niet zonder overleg in mindering mocht brengen op het bedrag van de aflossing. Het was de bedoeling van de consumenten om € 12.500,- af te lossen en niet € 11.776,- zoals nu is gebeurd. Ook dit argument slaag niet nu partijen zijn overeengekomen dat de bank dit mocht doen.

[2] GC Kifid 2020-360, overweging 4.4 en GC Kifid 2020-493, overweging 4.5.

In artikel 6.6 van de voorwaarden is namelijk vastgelegd dat een verschuldigde extra vergoeding geacht wordt in het aflossingsbedrag begrepen te zijn. Deze dient in één betaling te worden voldaan aan de bank (zie de bijlage bij deze uitspraak).

*De slotsom*

3.7 Gelet op hetgeen de commissie in 3.3. tot en met 3.6 heeft overwogen, concludeert de commissie dat de bank niet verwijtbaar jegens de consumenten heeft gehandeld. Dat houdt in dat de bank de boete voor vervroegde aflossing terecht in rekening heeft gebracht en de bank het bedrag van de boete niet aan de consumenten hoeft te restitueren. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

# Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en de algemene voorwaarden

## Artikelen uit Boek 7 BW betreffende betalingstransacties

**Afdeling 1. Algemene bepalingen**

**Artikel 514**

In deze titel en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

**t.** *valutadatum:* referentietijdstip dat door een betaaldienstverlener wordt gebruikt voor de berekening van de interesten op de geldmiddelen waarmee een betaalrekening wordt gedebiteerd of gecrediteerd;

**Paragraaf 2. Uitvoeringstermijn en valutadatum**

**Artikel 536**

1 Deze paragraaf is van toepassing op:

**a.** betalingstransacties in euro; en

(…)

2 Deze paragraaf is van toepassing op andere betalingstransacties, tenzij tussen de betaaldienstgebruiker en zijn betaaldienstverlener anders overeengekomen is, met uitzondering van artikel 541, van welke bepaling niet kan worden afgeweken. Indien de betaaldienstgebruiker en zijn betaaldienstverlener evenwel een periode overeenkomen die langer is dan in artikel 537 is bepaald, mag die periode voor betalingstransacties binnen de Europese Unie niet langer zijn dan vier werkdagen na het tijdstip van ontvangst overeenkomstig artikel 532.

**Artikel 541**

1 De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de begunstigde valt uiterlijk op de werkdag waarop het bedrag van de betalingstransactie op de rekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde wordt gecrediteerd. De betaaldienstverlener van de begunstigde zorgt ervoor dat het bedrag van de betalingstransactie ter beschikking van de begunstigde komt zodra dat bedrag op de rekening van de betaaldienstverlener van de begunstigde is gecrediteerd wanneer er van de zijde van de betaaldienstverlener van de begunstigde geen valutawissel is, er een valutawissel is tussen de euro en de valuta van een lidstaat of tussen de valuta's van twee lidstaten. De in de vorige zin opgenomen verplichting is ook van toepassing op betalingen binnen één betaaldienstverlener.

2 De valutadatum van de debitering van de betaalrekening van de betaler valt niet vroeger dan het tijdstip waarop het bedrag van de betalingstransactie van die rekening is gedebiteerd.

## Artikel 6.6 van de Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken mei 2014

**6.6** Een verschuldigde extra vergoeding wordt geacht in het aflossingsbedrag begrepen te zijn en dient in één betaling te worden voldaan aan de bank.