Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-392
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 december 2019
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: Finqus B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Finqus
Datum uitspraak	: 6 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consumenten ziet op de hoogte van de maandtermijn van de hypothecaire geldlening. De Commissie is van oordeel dat Finqus niet toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van geldlening. Het verschil in de hoogte van de maandtermijn kan verklaard worden door de door Consumenten verrichtte vervroegde aflossingen en de verkorting van de looptijd van de geldlening. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Finqus;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Finqus;
- de reactie van Consumenten op de dupliek van Finqus.

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 Consumenten hebben in november 2008 een Vast en Zeker Hypotheek (hierna: 'de geldlening') afgesloten bij DSB Bank N.V.

2.2 In de hypotheekakte is ten aanzien van de bewijskracht het volgende opgenomen:
"Ten aanzien van het door de schuldenaar aan de schuldeiseres verschuldigde zal de administratie van de schuldeiseres, zoals blijkt uit een door de schuldeiseres verstrekte opgave, gelden als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs."

2.3 Op de overeenkomst van geldlening zijn de Algemene Hypotheekvoorwaarden DSB Bank N.V. (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing verklaard. Lid 9 van artikel 6 van de Voorwaarden luidt:

"Voor spaar-, leven- en aflossingsvrije hypotheken geldt dat een vervroegde aflossing niet kan leiden tot verkorting van de (oorspronkelijke) looptijd van de hypothecaire geldlening. Voor alle andere door DSB gevoerde hypotheekvormen geldt dat geldnemer vóór de vervroegde aflossing kan kiezen tussen:

a. Verkorting van de (oorspronkelijke) looptijd bij ongewijzigde handhaving van de maandtermijnen.
b. Aanpassing van de maandtermijn bij ongewijzigde handhaving van de (oorspronkelijke) looptijd.

Indien geldnemer zijn keuze als hiervoor bedoeld niet vóór de vervroegde aflossing aan DSB heeft kenbaar gemaakt, zal DSB de keuze maken. DSB past de looptijd dan wel de maandtermijn van de hypothecaire geldlening aan met ingang van de eerste dag van de daarop volgende maand, mits uiterlijk tien dagen daaraan voorafgaande de rekening van DSB is gecrediteerd voor het bedrag van de vervroegde aflossing; anders wordt het de eerste dag van de daaropvolgende maand."

2.4 Per 1 januari 2018 heeft Finqus het beheer van de leningportefeuille en de communicatie van DSB Bank N.V. in faillissement overgenomen.

2.5 Per brief van 3 september 2018 heeft Finqus Consumenten geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode per 1 december 2018. De hoofdsom van de geldlening bedraagt op dat moment € 47.119,36. Als bijlage bij deze brief is het Formulier 'Nieuwe rentevastperiode' opgenomen. Op dit Formulier hebben Consumenten gekozen voor een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar tegen een rentetarief van 4,50%. De maandtermijn die hierbij hoort bedraagt € 321,83.

2.6 Consumenten hebben in de periode van 27 september 2018 tot 28 november 2018 de volgende extra aflossingen verricht:

27-09-2018	€ 10,35	27-9-2018 00:00:00	Overloop Debiteuren Vervroegde Aflossing
27-09-2018	€ 200,00	27-9-2018 00:00:00	Overloop Debiteuren Vervroegde Aflossing
29-10-2018	€ 10,80	29-10-2018 00:00:00	Overloop Debiteuren Vervroegde Aflossing
29-10-2018	€ 200,00	29-10-2018 00:00:00	Overloop Debiteuren Vervroegde Aflossing
27-11-2018	€ 57,36	27-11-2018 00:00:00	Overloop Debiteuren Vervroegde Aflossing
27-11-2018	€ 200,00	27-11-2018 00:00:00	Overloop Debiteuren Vervroegde Aflossing

2.7 Finqus heeft de keuze van Consumenten voor een rentevastperiode van tien jaar per brief van 6 december 2018 bevestigd. In de brief is vermeld dat de maandtermijn met ingang van 1 december 2018 € 317,47 bedraagt.

2.8 Na de renteherziening hebben Consumenten op 27 december 2018 nog een extra aflossing van € 400,- verricht.

2.9 Op 8 januari 2019 heeft Finqus Consumenten per brief geïnformeerd over de verwerking van een aflossing op de geldlening. De brief vermeldt onder meer:

Hoeveel heeft u afgelost?
Op 27 december 2018 is er € 774,82 afgelost op uw Persoonlijke lening.

De looptijd van uw Persoonlijke lening
Na een extra aflossing op uw Persoonlijke lening blijft uw maandtermijn ongeveer gelijk. Dit kan tot gevolg hebben dat de looptijd van uw Persoonlijke lening wordt aangepast. Dit is namelijk afhankelijk van de hoogte van de extra aflossing. De einddatum van uw Persoonlijke lening na extra aflossing is 1 mei 2032.

Hoeveel bedraagt uw nieuwe hoofdsom?
In totaal bedraagt de nieuwe hoofdsom van uw lening € 44.760,89.

De overige gegevens van uw lening blijven ongewijzigd.

Welke bedragen moet u aan ons overmaken?
Hieronder staan de bedragen die wij vanaf februari 2019 uiterlijk op de achtentwintigste dag van de maand van u moeten ontvangen. U betaalt deze bedragen iedere maand achteraf. Maak de bedragen op tijd over naar bankrekeningnummer [redacted] van Finqus. Vergeet niet uw leningnummer [redacted] te vermelden.

Datum	Leningnummer	Bedrag
februari 2019	[redacted]	€ 165,96
februari 2019	[redacted]	€ 204,01
maart 2019	[redacted]	€ 166,54
maart 2019	[redacted]	€ 204,78

2.10 Consumenten hebben op 28 januari 2019 een extra aflossing van € 35,97 verricht.

2.11 Consumenten hebben op 26 november 2019 een klacht over de hoogte van de maandtermijn ingediend.

2.12 Op 3 december 2019 heeft Finqus een vervroegde aflossing op de geldlening aan Consumenten bevestigd. De brief vermeldt onder meer:

Hoeveel heeft u afgelost?
Op 28 oktober 2019 is er € 153,22 afgelost op uw Persoonlijke lening.

De looptijd van uw Persoonlijke lening
Na een extra aflossing op uw Persoonlijke lening blijft uw maandtermijn ongeveer gelijk. Dit kan tot gevolg hebben dat de looptijd van uw Persoonlijke lening wordt aangepast. Dit is namelijk afhankelijk van de hoogte van de extra aflossing. De einddatum van uw Persoonlijke lening na extra aflossing is 1 september 2027.

Hoeveel bedraagt uw nieuwe hoofdsom?
In totaal bedraagt de nieuwe hoofdsom van uw lening € 28.587,57.

De overige gegevens van uw lening blijven ongewijzigd.

Welke bedragen moet u aan ons overmaken?
Hieronder staan de bedragen die wij vanaf januari 2020 uiterlijk op de achtentwintigste dag van de maand van u moeten ontvangen. U betaalt deze bedragen iedere maand achteraf. Maak de bedragen op tijd over naar bankrekeningnummer [redacted] van Finqus. Vergeet niet uw leningnummer [redacted] te vermelden.

Datum	Leningnummer	Bedrag
januari 2020	[redacted]	€ 104,68
januari 2020	[redacted]	€ 252,91
februari 2020	[redacted]	€ 104,36
februari 2020	[redacted]	€ 253,86

2.13 Per brief van 10 december 2019 heeft Finqus gereageerd op de klachtuiting van Consumenten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

In de brief van Finqus is, voor zover relevant, bericht:

Vraag 1
"....Kunt u mij verklaren, uitleggen waarom het rentevoorstel en het genoemde termijnbedrag in het voorstel van 3 sept 2018, voor een rente vorstperiode van 10 jaar, niet meer is te herleiden is en het genoemde termijnbedrag in het voorstel van 3 sept 2018 niet meer van toepassing zou zijn, daar door Finqus de looptijd van de lening wordt ingekort bij extra aflossingen....."

Op het moment dat wij een voorstel voor renteherziening uitbrengen, worden de maandtermijnen berekend op basis van de hoofdsom van dat moment minus de toekomstige periodieke aflossingen tot aan de ingangsdatum van de renteherziening. Gezien er tussen het uitbrengen van het voorstel en de renteherzieningsdatum wijzigingen hebben plaatsgevonden op uw geldlening (extra aflossingen) zijn de genoemde maandtermijnen in het voorstel niet meer van toepassing.
Door de extra aflossingen zijn namelijk de periodieke aflossingen gewijzigd en hierdoor dus ook het uitstaande saldo van de geldlening per 1 december 2018.

Vraag 2
".....Hoe kan het dat als wij extra aflossen termijnbedragen stijgen en niet dalen, en niet op zijn mist gelijk blijft gezien de wijze van verrekening van de extra aflossingen?...."

Wij hebben per 1 december 2018 de renteherziening van de geldlening verwerkt en op basis hiervan is de maandtermijn gewijzigd, welke ook aan u hebben bevestigd in de brief van 6 december 2018. Uw termijn van 1 januari 2019 (over december 2018) was € 317,47.
Begin januari 2019 hebben wij opnieuw een extra aflossing verwerkt op uw geldlening, conform de algemene voorwaarde hebben wij de looptijd ingekort, zodat de maandtermijn nagenoeg gelijk zou blijven met de maandtermijn uit de offerte van uw geldlening. Dit is niet correct geweest, daar wij de looptijd hadden moeten inkorten, nagenoeg gelijk aan de maandtermijn naar aanleiding van de renteherziening. Hierdoor is de maandtermijn eerst verlaagd i.v.m. de renteherziening en vervolgens verhoogd i.v.m. de foutieve inkorting van de looptijd.
Indien gewenst kunnen wij looptijd per heden verlengen zodat u termijnbedrag nagenoeg gelijk is aan uw maandtermijn n.a.v. de renteherziening.

Vraag 3
"...Aangaand uw rekenvoorbeeld hoe te komen tot de gevraagde 62,29 Euro.
Ik begrijp niet waarom u tweemaal de maandtermijn in mindering brengt op de door ons gedane, maandelijkse, betaling en de gedane extra aflossing, het bedrag bovenop de contractuele maandtermijn.

In basis is de extra aflossing gelijk aan het door ons betaalde maandelijkse bedrag voor de eerste van de maand minus de termijnbetaling.
Los dat het door Finqus gehanteerde maandelijkse termijnbetaling van 356,79 Euro onjuist is, niet overeenkomt met de getekende overeenkomst uit 2018, zoals eerder aangegeven...."

Op 27 juni 2019 hebben wij een bedrag van € 400,00 en € 374,82 ontvangen, totaal € 774,82. Op dat moment stond van de termijn van 1-7-2019 nog een bedrag van € 356,74 open, welke wij hebben verrekend met het ontvangen bedrag. Na verrekening bleef er nog een voorstand van € 418,08 over.
Hierna is de termijn van 1-8-2019 van € 355,79 opgeboekt ter betaling, welke is verrekend met de nog openstaande voorstand, waarna er nog € 62,29 aan voorstand is over gebleven.

Op het moment dat een betaling bij ons binnen komt en dit bedrag is lager dan 210% van uw maandtermijn, dan blijven deze gelden als voorstand op uw geldlening staan. Dit gezien deze gelden mogelijk voor uw maandtermijnen zijn bestemd. Staan deze gelden na 30 dagen nog steeds als voorstand op uw geldlening en zijn er geen openstaande maandtermijnen, dan worden deze gelden als extra aflossing verwerkt op uw geldlening.
De voorstand van € 62,29 stond na verrekening met de maandtermijn van 1-8-2019 na 30 dagen nog steeds open, waardoor wij deze restant voorstand als extra aflossing hebben verwerkt.

Vraag 4
"....Hierbij als uitgangspunt dat een betaling voor het eerste van de maand ontvangen dient te zijn, zoals in het verleden al veel vaker bediscussieerd als gevolg van de onjuiste registratie van de aard van deze lening in de systemen van DSB en Finqus.
De lening betreft een hypothecaire lening waarvan de termijnbetaling voor de 1st van de maand ontvangen dient te zijn...."

De vervaldatum voor opboeking van de maandtermijn staat op 28ste van de maand, dit houdt in dat u maandtermijn over de maand november 2019 uiterlijk 28 december 2019 moeten betalen. Indien u wenst kunnen wij de vervaldatum aanpassen naar 1ste van de maand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat Finqus wordt veroordeeld tot het vergoeden van € 1.000,- te vermeerderen met wettelijke rente sinds 1 december 2018. Dan wel het gestand doen van een maandtermijn van € 317,47 zonder afbreuk te doen aan de resterende looptijd overeenkomstig het voorstel van 3 september 2018. Met daarbij een door-berekening en een maandelijks overzicht van de maandtermijnen na 6 december 2019 en een vergoeding voor de geleden schade door de onjuiste berekeningen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Finqus is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van geldlening. Consumenten hebben gesteld dat de door Finqus in rekening gebrachte maandtermijnen vanaf de renteherziening in december 2018 onjuist en niet onderbouwd zijn.

Verder hebben Consumenten gesteld dat de wijze van rapporteren door Finqus niet is zoals van een financiële instelling verwacht mag worden. Het lijkt erg chaotisch en slordig zonder aandacht en accuraatheid.

Verweer Finqus

3.3 Finqus heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten betalen de termijn handmatig. Van deze handmatige betaling wordt eerst de maandtermijn voldaan en het resterende bedrag wordt als extra aflossing in de voorstand geboekt.
- Finqus heeft overeenkomstig de Voorwaarden gehandeld en van onjuiste in rekening gebrachte maandtermijnen dan wel een onjuiste verwerking daarvan is geen sprake.
- Conform de Voorwaarden hebben Consumenten de mogelijkheid om bij een extra aflossing te kiezen voor een verlaging van de maandtermijn of voor een verkorting van de looptijd. Consumenten hebben geen keuze gemaakt en Finqus heeft na de aflossingen in september, oktober en november 2018 de maandtermijn verlaagd. De looptijd is onveranderd gebleven. Na de aflossing in december 2018 en januari 2019 heeft Finqus de looptijd van de geldlening verkort.
- De grondslag en onderbouwing van de door Consumenten gevorderde schade ontbreekt.

4. Beoordeling

4.1 Het is niet in geschil dat Finqus, naar aanleiding van het aflopen van de Rentevastperiode van de geldlening, op 1 december 2018 Consumenten een renteherzieningsvoorstel met daarin vermeld een maandtermijn van € 321,83 voor een rentevastperiode van tien jaar heeft aangeboden. Consumenten hebben dit voorstel geaccepteerd. Nadien hebben Consumenten op de geldlening extra aflossingen verricht en voor de termijn van december 2018 heeft Finqus € 317,47 bij Consumenten in rekening gebracht. Ook heeft Finqus per brief van 6 december 2018 bij Consumenten bevestigd dat de maandtermijn € 317,47 bedraagt. Eveneens is niet in geschil dat Consumenten extra aflossingen op de geldlening mogen verrichten en dat Finqus, bij de afwezigheid van een keuze van Consumenten, op grond van de Voorwaarden mag bepalen of hiermee de maandtermijn wordt verlaagd of de looptijd wordt verkort.

4.2 Consumenten stellen dat het bedrag van € 317,47 per maand vermeld in de brief van september 2018 niet herleidbaar is en hebben om een onderbouwing van het bedrag gevraagd. Daarnaast stellen Consumenten dat na het ingaan van de nieuwe rentevast-periode in december 2018 onjuiste maandbedragen in rekening zijn gebracht. Finqus stelt zich echter op het standpunt dat zij overeenkomstig de Voorwaarden heeft gehandeld en van onjuiste in rekening gebrachte maandtermijnen dan wel een onjuiste verwerking geen sprake is.

De Commissie is van oordeel dat Finqus niet toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van geldlening en overweegt hiertoe als volgt.

4.3 Doordat Consumenten extra aflossingen hebben verricht en bij Finqus geen keuze kenbaar hebben gemaakt hoe deze aflossingen verwerkt moesten worden, mocht Finqus deze keuze voor hen maken. Finqus heeft toegelicht na de aflossingen in september, oktober en november 2018 de maandtermijn te hebben verlaagd. Deze aflossingen hebben gezorgd voor een lagere hoofdsom dan de hoofdsom waarmee Finqus bij de berekening van de maandtermijn in haar brief van 3 september 2018 vanuit is gegaan en vormen dan ook naar het oordeel van de Commissie de verklaring voor het verschil in de hoogte van de maandtermijn.

4.4 Consumenten stellen verder dat het voor hen niet duidelijk is hoe het kan dat de maandtermijn in 2019 hoger is dan de in december 2018 bij renteherziening vastgestelde termijn. Zo hebben Consumenten voor de maand januari 2020 een maandtermijn van € 357,59 voldaan. Dit bedrag ligt aanzienlijk hoger dan de termijn opgenomen in de brief van de bevestiging van de renteherziening (zie hiervoor punt 2.7). Volgens Consumenten kan de looptijdverkorting dit verschil niet verklaren.

4.5 De Commissie volgt deze stelling niet. Zoals uit de brief van Finqus van 10 december 2019 (zie hiervoor punt 2.13) blijkt, heeft zij een fout gemaakt. Begin januari 2019 heeft Finqus, vanwege een extra aflossing, de looptijd ingekort zodat de maandtermijn nagenoeg gelijk zou blijven met de maandtermijn uit de offerte verstrekt in 2008 in plaats van het renteherzieningsvoorstel in 2018. Als gevolg hiervan heeft Finqus eerst de maandtermijn verlaagd en vervolgens verhoogd vanwege de foutieve inkorting van de looptijd. Uit de brieven van 8 januari 2019 en 3 december 2019 maakt de Commissie op dat Finqus de looptijd van de geldlening met 4 jaar en 8 maanden heeft ingekort tot 1 september 2027. Consumenten betalen nu een hogere maandtermijn, maar zullen de geldlening hierdoor eerder terugbetalen. Finqus heeft Consumenten de mogelijkheid geboden om de gemaakte fout terug te draaien, zodat het maandbedrag weer nagenoeg gelijk zal zijn aan het bedrag vermeld in het renteherzieningsvoorstel. Consumenten hebben van dit voorstel geen gebruik gemaakt. Tot meer kan Finqus niet worden verplicht.

4.6 In dit verband wordt tevens opgemerkt dat Finqus een uitgebreide uitdraai van haar administratie heeft overgelegd die tot bewijs strekt van de opbouw van de maandtermijn per 1 december 2018 zoals vermeld in de brief van 6 december 2018. Ook heeft Finqus een doorberekening en een maandelijkse overzicht van alle maandtermijnen na 6 december 2019 overgelegd.

Zie voor de bewijskracht van de administratie van Finqus punt 2.2. Dit laat onverlet de mogelijkheid van Consumenten om tegenbewijs te leveren, bijvoorbeeld door gemotiveerd aan te geven op welk punt de administratie van Finqus niet klopt en waarom. Dit hebben Consumenten echter nagelaten, waardoor als vaststaand moet worden aangenomen dat de administratie de correcte weergave van de feiten vormt.

4.7 Tot slot acht de Commissie het begrijpelijk dat Consumenten zich erover beklagen dat de communicatie van Finqus over de maandtermijn en de invloed van de extra aflossingen hierop niet in voldoende mate aan hen inzichtelijk is gemaakt. Dat had in een eerder stadium beter gekund en gemoeten. Dit doet echter aan de conclusie over de vordering van Consumenten niets af.

4.8 De Commissie concludeert dat de vorderingen van Consumenten dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.