Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-132
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. DBV Finance, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De communicatie omtrent de boeterente verdient geen schoonheidsprijs.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank en
- de mededeling van Consument dat hij afziet van repliek.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2005 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Het betrof een aflossingsvrije geldlening van € 76.000,- met een rentevastperiode van 20 jaar.

2.2 In 2014 heeft Consument - vier maal - vervroegd afgelost op de hypothecaire geldlening. Meer in het bijzonder heeft Consument op 2 december 2014 een bedrag van € 8.000,- overgemaakt naar de Bank, op 15 december 2014 een bedrag van € 10.000,-, op 17 december 2014 wederom een bedrag van € 10.000,- en op 23 december 2014 een bedrag van € 819,-.

2.3 Aangezien de vervroegde aflossingen in 2014 de jaarlijkse boetevrije aflossingsruimte (van 15%) overstegen, heeft de Bank een vergoeding ('boeterente') in rekening gebracht.

2.4 Consument heeft Stater (die de hypotheken van de Bank beheert) meerdere keren verzocht om een specificatie van de in rekening gebrachte boeterente.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 800,- vermeerderd met wettelijke rente. Hieraan legt Consument ten grondslag dat de boeterente niet correct berekend is. Verder is de boeterente niet nader gespecificeerd door de Bank, terwijl Consument herhaaldelijk om een specificatie verzocht heeft. Hierdoor is ook de resterende hoofdsom van de geldlening niet inzichtelijk.

Verweer van de Bank

3.2 Volgens de Bank is de boeterente correct berekend. Wel erkent de Bank niet altijd duidelijk te zijn geweest in haar communicatie omtrent het in rekening gebrachte renteverlies. Als bijlage bij haar verweerschrift heeft de Bank de specificaties van de aflossingen van 15 december 2014, 17 december 2014 en 23 december 2014 overgelegd. Verder bevat het verweerschrift het volgende overzicht:

datum	rest schuld	ontvangen aflossing	vergoeding renteverlies	af	bij	schuld na aflossing
4-12-2014	€ 28.451,44	€ 8.000,00	€ -	€ 8.000,00		€ 20.451,44
15-12-2014	€ 20.451,44	€ 10.000,00	€ 347,04	€ 10.000,00	€ 347,04	€ 10.798,48
17-12-2014	€ 10.798,48	€ 10.000,00	€ 524,92	€ 10.000,00	€ 524,92	€ 1.323,40
23-12-2014	€ 1.323,40	€ 819,00	€ 42,99	€ 819,00	€ 42,99	€ 547,39
		rente restitutie ivm aflossingen				
1-1-2015	€ 547,39	8.000 x 4,4% : 360 x 29 dagen		€ 28,35		€ 519,04
1-1-2015	€ 519,04	9.652,96 x 4,4% : 360 x 16 dagen		€ 18,88		€ 500,16
1-1-2015	€ 500,16	9,475,08 x 4,4% : 360 x 14 dagen		€ 16,21		€ 483,95
1-1-2015	€ 483,95	776,01 x 4,4% : 360 x 8 dagen		€ 0,76		€ 483,19

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de Bank in haar verweerschrift heeft toegelicht hoe de boeterente is berekend. Verder heeft de Bank uitgelegd waarom de resterende hoofdsom van de geldlening na de aflossingen € 483,19 bedroeg.

De Commissie stelt vast dat Consument de (door de Bank in haar verweerschrift uiteengezette) berekening van de boeterente niet betwist, maar zich er met name over beklaagt dat hij de specificatie van de boeterente pas na een aantal jaar – en pas na tussenkomst van Kifid – heeft ontvangen van de Bank. Consument wil graag dat de Commissie zich hierover uitspreekt.

4.2 Wat betreft de communicatie stelt de Commissie vast dat de Bank in haar verweerschrift heeft aangegeven "dat er door haar administrateur Stater niet adequaat is gereageerd op verzoeken van [Consument] om de boete nader te specificeren" en dat de Bank erkent "niet altijd duidelijk te zijn geweest in haar communicatie omtrent het in rekening gebrachte renteverlies". Gelet hierop oordeelt de Commissie dat de communicatie op dit punt niet de schoonheidsprijs verdient.

4.3 Er is echter niet gebleken dat dit tot enige schade heeft geleid. Aangezien de Commissie in het dossier verder ook geen aanknopingspunten heeft gevonden om te oordelen dat de boeterente niet correct berekend is, zal de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend, omdat het geschil behandeld is in een verkorte procedure zoals bedoeld in artikel 32 van het Reglement. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.