Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-218
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft één keer een bedrag van € 10.000 ingelost op zijn hypothecaire geldlening. De Bank heeft per abuis € 20.000 in mindering gebracht op het openstaande bedrag. Consument komt geen beroep toe op artikel 3:35 BW.

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 Consument heeft gekozen voor bindend advies.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 13 december 2001 heeft Consument een rekening-courant krediethypotheek afgesloten bij de Bank met een kredietlimiet van € 150.000. Consument heeft de Bank het recht van hypotheek op zijn woning verleend.

2.2 Consument heeft vervolgens diverse opnamen en stortingen verricht. Een overzicht:

datum	opname	storting	Opgenomen bedrag
13-12-2010	EUR 50.000,-		EUR 50.000,-
20-4-2011	EUR 10.000,-		EUR 60.000,-
3-8-2011	EUR 4.000,-		EUR 64.000,-
29-10-2012		EUR 2.000,-	EUR 62.000,-
5-11-2012		EUR 3.000,-	EUR 59.000,-
29-11-2012		EUR 5.000,-	EUR 54.000,-
13-3-2013		EUR 10.000,-	EUR 44.000,-
6-1-2014		EUR 10.000,-	EUR 34.000,-
23-4-2015		EUR 10.000,-	EUR 24.000,-
6-5-2015		EUR 10.000,-	EUR 14.000,-

Op 23 april 2015 heeft de Bank een bedrag van € 10.000 ontvangen, waardoor nog een openstaand bedrag van €24.000 resteerde. Op 6 mei 2015 heeft de Bank door een administratieve fout hetzelfde bedrag van € 10.000 nogmaals verwerkt, waardoor het openstaande bedrag in het administratiesysteem van de Bank nog maar € 14.000 bedroeg.

2.3 Op 22 mei 2015 heeft de Bank Consument bericht dat hij tweemaal een bedrag van € 10.000 heeft gestort als gedeeltelijke aflossing, waardoor het openstaande bedrag nog maar € 14.000 bedroeg.

2.4 Op 1 oktober 2015 heeft het door Consument ingeschakelde notariskantoor de Bank, in verband met de verkoop de woning van Consument, om een aflosnota verzocht. Aan dit verzoek heeft de Bank voldaan door op 17 oktober 2015 aan Consument een aflosnota op te sturen, waarop stond dat nog verschuldigd was een bedrag van € 14.030,80, bestaande uit: opgenomen bedrag van € 14.000, nog te betalen rente van 1 oktober 2015 tot 3 november 2015 van € 29,87 en dagrente van € 0.93.

2.5 Op 3 november 2015 heeft de Bank € 14.030,80 van Consument ontvangen.

2.6 Op 5 november 2015 heeft de Bank Consument bericht dat de rekening-courant krediethypotheek volledig was afgelost.

2.7 Begin 2016 heeft de Bank geconstateerd dat zij een fout had gemaakt voor wat betreft de verwerking van € 10.000 op 6 mei 2015. Op 19 februari 2016 heeft de Bank Consument hierover geïnformeerd en verzocht om teruggave van € 10.000.

2.8 Op 22 februari 2016 hebben de Bank en Consument elkaar gesproken en getracht te komen tot een oplossing.

2.9 De Bank heeft vervolgens in mei 2017 weer contact gezocht met Consument.

2.10 Consument heeft de Bank op 6 juni 2017 een e-mail gestuurd, waarin onder meer staat:

'*Met u gebeld en afgesproken, dat, als u hetgeen u in de e-mail stelt echt overeind blijft, u zou proberen te regelen dat de oude hypothecaire geldlening voortgezet zou kunnen worden met het nieuwe huis als onderpand en zonder kosten mijnerzijds.*'

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Commissie vaststelt dat de Bank geen aanspraak kan maken op de door haar gevorderde € 10.000.

Consument heeft zijn vordering bij repliek nog uitgebreid. De Bank zou extra moeten betalen voor de overlast en genoegdoening moeten verschaffen voor de verdachtmakingen die zij in haar verweerschrift zou hebben geuit en de manier waarop zij in deze zaak met Consument is omgegaan.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat op de aflosnota van 22 mei 2015 de juiste bedragen stonden en door betaling van € 14.030,80 er geen restschuld meer resteerde.

Als verdere onderbouwing merkt Consument nog op dat de bank na 22 mei 2015 hem op drie afzonderlijke momenten heeft bericht dat het openstaande saldo € 14.030,80 bedroeg. Daarna heeft er op 22 februari 2016 een gesprek tussen de Bank en Consument plaatsgevonden waarbij hij heeft opgemerkt dat – als aangetoond zou worden dat Consument echt moest betalen – hij het liefst de oude rekening-courant krediethypotheek, met de nieuwe woning als onderpand, op kosten van de Bank zou willen doorzetten of een afbetalingsregeling zou willen treffen. Door pas in mei 2017 te reageren op de in aanvang constructieve opstelling van Consument, heeft de Bank hem in de waan gebracht dat zij tot beter inzicht was gekomen en niet langer aanspraak maakte op de € 10.000. Aan de eis tot betaling van enig bedrag aan de Bank is daarom alle grond ontvallen.

Secundair stelt Consument zich op de volgende grondslag. Consument heeft schade geleden ter grootte van €10.000. Bij de verkoop van de woning van Consument is de verkoopprijs gebaseerd op de door de Bank opgestuurde (foutieve) opgaven. Consument had, indien hij had geweten dat de het openstaande bedrag niet € 14.030,80 maar € 24.030,80 bedroeg, hier rekening mee gehouden en een hogere verkoopprijs (van € 10.000) bedongen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Immateriële schadevergoeding

4.1 De vordering van Consument, zoals bij repliek omschreven, voor de overlast en genoegdoening voor de verdachtmakingen die de Bank in haar verweerschrift zou hebben geuit en de manier waarop zij in deze zaak met Consument is omgegaan, is een vordering van vergoeding van immateriële schade.

Een dergelijke vergoeding – ook wel aangeduid als smartengeld – kan worden toegekend in de situaties vermeld in artikel 6:106 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (te weten de situatie waarin (a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen, (b) de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of anderszins in zijn persoon is aangetast of (c) het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene). Die situaties doen zich in deze zaak niet voor.

Gerechtvaardigd vertrouwen

4.2 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat door betaling van € 14.030,80 op 2 november 2015 zijn rekening-courant krediethypotheek afgelost zou zijn. Bij de beoordeling van deze vraag, geldt als uitgangspunt artikel 3:35 BW.

Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de opgave die hij aan Consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt onder meer niet aangenomen als Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank. Men spreekt dan ook wel over een zogenoemde onderzoeksplicht.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument er niet van uitgaan dat door betaling van € 14.030,80 op 2 november 2015 zijn rekening-courant krediethypotheek afgelost zou zijn. Consument heeft op 23 april 2015 € 10.000 gestort die, naar Consument ook niet gemotiveerd betwist, door een administratieve fout van de Bank op 6 mei 2015 nog een keer is verwerkt. Consument heeft hiervan op 22 mei 2015 een afschrift van ontvangen. Nu Consument enkel één keer een storting heeft gedaan van € 10.000 had het hem moeten opvallen dat niet een bedrag van € 10.000, maar een bedrag van € 20.000 werd ingelost op het openstaande bedrag van zijn rekening-courant krediethypotheek. Consument heeft het afschrift van 22 mei 2015 ‘voor kennisgeving aangenomen en bij alle andere afschriften in een mapje opgeborgen’, zoals hij zelf stelt, maar dit is de Bank niet toe te rekenen. Dat dit ‘het lot van bankafschriften’ is zoals gesteld door Consument, deelt de Commissie niet, nu de afschriften een overzicht geven van de opgenomen dan wel gestorte bedragen en het openstaande bedrag van de rekening-courant krediethypotheek en bestemd zijn voor de persoonlijke administratie van Consument. Van Consument mag daarom verlangd worden dat hij zijn afschriften controleert. Indien het lot van bankafschriften bedoeld waren om ongelezen te laten, zou het immers geen goede zin hebben om deze te sturen.

4.4 De Commissie is daarom van oordeel dat Consument naar aanleiding van het afschrift van 22 mei 2015 op zijn minst vragen had moeten stellen aan de Bank. Dit heeft Consument nagelaten, waardoor hij niet heeft voldaan aan zijn onderzoeksplicht. Consument komt dan ook geen beroep toe op art. 3:35 BW.

4.5 Ook volgt de Commissie niet de stelling van Consument dat het 'stilzitten' van de Bank tot mei 2017 nadat in 2016 partijen in gesprek waren geweest over een oplossing van het onderhavige geschil, als gevolg heeft dat een eis tot betaling van enig bedrag aan de Bank daarom alle grond is ontvallen. Weliswaar is het handelen van de Bank -zoals zij zelf ook toegeeft- aan te merken als slordig, maar Consument mocht uit het handelen van de Bank niet afleiden dat zij haar vorderingsrecht op hem had prijsgegeven. Ook van het verjaren van de vordering of verwerking door de Bank van haar recht, mocht Consument hier op doelen met zijn klacht, is geen sprake.

Schade

4.6 Aan beoordeling van de door Consument "gevorderde" schade komt de Commissie niet toe. Ten overvloede overweegt zij nog het volgende. Consument stelt de verkoopprijs van zijn woning gebaseerd te hebben op de door de Bank opgestuurde (foutieve) opgaven. Consument had, indien hij had geweten dat de het openstaande bedrag niet € 14.030,80 maar € 24.030,80 zou bedragen, hier rekening mee gehouden en een hogere verkoopprijs (van € 10.000) bedongen. Wil een vordering als die van Consument toewijsbaar zijn, dan is het naar de regels van het recht aan Consument om te stellen en te bewijzen dat indien Consument uit was gegaan van een restschuld van € 24.030,80, hij niet alleen een hogere verkoopprijs had bedongen maar die ook had gekregen. Voor dit laatste heeft Consument te weinig gesteld en beide stellingen heeft hij ook niet aannemelijk gemaakt. De Commissie wijst daarom ook deze stellingen van de hand.

4.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

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.

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.