

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0109

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument stelt dat in 1996 een bedrag op haar hypothecaire geldlening is afgelost, en dat Florius die aflossing niet heeft verwerkt. Florius heeft zich verweerd met een beroep op de klachtplicht. De commissie komt tot het oordeel dat de consument de klachtplicht heeft geschonden. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Florius; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Florius.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam].
- 1.3 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.
- 1.4 De consument en Florius 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 consument heeft in 1994 een hypothecaire geldlening van een bedrag van f 147.000,- (€ 66.705,69) afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Florius. Aan de lening is een spaarverzekering gekoppeld met een doelkapitaal van f 147.000,- (€ 66.705,69).
- 2.2 In 1996 is het doelkapitaal van de spaarverzekering verlaagd naar f 117.900,- (€ 53.500,69). De hoogte van de hypothecaire geldlening is hetzelfde gebleven.

- 2.3 Op 1 april 2024 is de hypothecaire geldlening geëindigd. De schuld bedroeg op dat moment nog € 63.987,05. Nadat een bedrag van € 53.500,69 van de spaarverzekering op de schuld was afgelost, bleef een restschuld over van € 10.486,36. De consument heeft deze schuld onder protest afgelost.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 26.200,-. Aan deze vordering legt de consument kort weergegeven het volgende ten grondslag.
- 2.5 De consument heeft in 1994 een woning gekocht door een Premie-A constructie. In 1996 heeft de verzekeraar, in opdracht van een rechtsvoorganger van Florius, het doelbedrag van de spaarverzekering verlaagd. Dit moet zijn gebeurd na een gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening met de Premie-A bijdrage van de overheid.
- 2.6 Een verpande spaarverzekering moet altijd het doelbedrag halen van de daaraan gekoppelde hypothecaire geldlening. Doordat de rechtsvoorganger van Florius opdracht heeft gegeven het spaardoel te verlagen hebben zij te kennen gegeven dat de gedeeltelijk is afgelost. Deze aflossing is alleen niet correct verwerkt in de administratie, waardoor de consument naar nu blijkt is opgezaaid met een restschuld. Het gevorderde bedrag bestaat uit de restschuld en te veel betaalde rente in de periode vanaf 1996 tot 2024 over een bedrag van € 10.486,36.
- 2.7 De consument heeft door de jaren heen meerdere keren gevraagd waar het verschil tussen de hypothecaire geldlening en het doelbedrag van de spaarverzekering vandaan kwam. De consument werd steeds van het kastje naar de muur gestuurd of er werd gezegd dat dit op de einddatum van de hypothecaire geldlening opgelost zou worden. De consument realiseerde zich toen nog niet dat het verschil de Premie-A bijdrage betrof die ten onrechte niet of niet helemaal in mindering is gebracht. De consument is geen financieel expert en verwacht van Florius dat zij haar als klant begeleidt en haar vragen serieus neemt.

Het verweer

- 2.8 Florius voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Florius een bedrag van € 26.200,- aan de consument moet betalen.

Het beroep van Florius op de klachtplicht

- 3.2 Florius heeft zich verweerd met een beroep op schending van de klachtplicht (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De commissie zal eerst dit verweer van Florius behandelen.
- 3.3 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser (de consument) geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie van de schuldenaar (Florius) als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar over dat gebrek heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, moet worden beantwoord onder afweging van alle belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn hierbij onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de schuldenaar door het late tijdstip waaronder het protest is afgedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden om de gevolgen van het gestelde gebrek te beperken.¹

De consument heeft te laat geklaagd

- 3.4 Het beroep van Florius op de klachtplicht slaagt. De consument heeft de stelling van Florius niet weersproken dat zij jaarlijks saldo-opgaven kreeg toegestuurd en dat op deze opgaven stond wat de uitstaande schuld was. Ook heeft de consument gesteld dat zij door de jaren heen, waaronder in 2004, meerdere keren heeft gevraagd waar het verschil tussen de hypothecaire geldlening en het doelbedrag van de spaarverzekering vandaan kwam. De consument was dus in ieder geval in 2004 op de hoogte van het verschil tussen de hypothecaire geldlening en het doelbedrag van de spaarverzekering. Naar het oordeel van de commissie had de consument zich eerder moeten realiseren dat volgens haar de hypotheekschuld niet klopte en dat volgens haar het verschil tussen de hypotheekschuld en het doelbedrag van de spaarverzekering komt doordat een aflossing met een zogenoemde Premie-A bijdrage niet is verwerkt. Door pas op 10 juni 2024 een klacht in te dienen heeft de consument niet binnen bekwame tijd geklaagd. Florius heeft onweersproken gesteld dat zij door het late klagen in haar belangen is geschaad, omdat Florius nu niet meer kan achterhalen wat destijds met de consument is besproken over de aanpassing van het doelkapitaal van de spaarverzekering en wat de reden daarvoor was.

¹ Zie Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, Hoge Raad 8 februari 2023, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, Hof 's-Hertogenbosch 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en Hoge Raad 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Florius kan hierdoor niet meer onderbouwen waarom het standpunt van de consument juist of onjuist is. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dus niet tijdig geklaagd en de vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.