Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-532
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 26 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Op 31 december 2019 heeft Consument een andere bank opdracht gegeven om € 8.000,- over te maken naar de Bank als extra aflossing op zijn hypothecaire geldlening. In de omschrijving is opgenomen dat de aflossing bedoeld is voor het kalenderjaar 2020. De Bank heeft de aflossing op 31 december 2019 ontvangen en verwerkt in 2019. Omdat de aflossingsvrije ruimte reeds benut was, heeft Consument een vergoeding moeten betalen. Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank de aflossing op onterechte gronden heeft verwerkt in 2019. De Commissie overweegt dat de stelling van Consument berust op de aanname dat de Bank de aflossing zou verwerken conform de daarbij gegeven omschrijving. Naar het oordeel van de Commissie mag niet van de Bank worden verwacht dat overboekingen handmatig worden verwerkt. Als Consument een afspraak had willen maken over de aflossing, dan had het op zijn weg gelegen daarover contact op te nemen met de Bank. De Commissie overweegt ten slotte dat het terugdraaien van de aflossing zou hebben geleid tot onjuiste saldo-verklaringen per de fiscaal belangrijke datum van 31 december 2019, zodat de Bank daar op terechte gronden geen medewerking aan heeft verleend. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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 Consument heeft in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank.

2.2 Op 31 december 2019 heeft Consument aan een andere bank opdracht gegeven om € 8.000,- over te maken naar de Bank als extra aflossing op zijn hypothecaire geldlening. In de omschrijving is het volgende opgenomen:

> *"extra aflossing hypotheek H [hypotheeknummer] voor kalenderjaar 2020"*

2.3 De Bank heeft het bedrag vervolgens verwerkt als aflossing in 2019.

2.4 In haar brief van 7 januari 2020 heeft de Bank het volgende geschreven over de aflossing:

> *"(…)*
> *Op 31 december 2019 hebben wij van u een bedrag ontvangen van € 8.000,00. Hiermee wilt u extra aflossen op uw leningdeel 1.0 (Aflossingsvrije Hypotheek). Wij hebben dit voor u verwerkt.*
>
> ***Kosten voor vervroegde aflossing***
> *Over het bedrag dat u aflost, betaalt u kosten. Dat komt doordat u méér aflost dan u jaarlijks kosteloos mag aflossen. De kosten voor deze aflossing zijn € 1.290,18. U heeft € 8.000,00 overgemaakt. Van dit bedrag halen wij de aflossingskosten af. Zo zorgen we ervoor dat de bijbehorende kosten ook binnen het overgemaakte bedrag valt. Dit betekent in uw geval dat de daadwerkelijke aflossing € 6.709,82 is. In de bijlage leggen wij u uit waarom u deze kosten betaalt en hoe wij deze berekenen."*

2.5 Op 9 januari 2020 heeft Consument het restant van zijn hypothecaire geldlening afgelost. De aflossing valt binnen de aflossingsvrije ruimte voor 2020.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vorderde in eerste instantie dat de Bank de vergoeding wegens vervroegde aflossing zou terugbetalen, maar heeft zijn vordering bij repliek aangepast.

Consument vordert dat de Bank hem het netto financiële nadeel dat hij heeft geleden door de verwerking van de aflossing in het kalenderjaar 2020, door Consument begroot op een bedrag van € 1.099,56, vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens Consument. Consument voert daartoe de volgende argumenten aan.

- De extra aflossing die bedoeld was voor 2020 is op onterechte gronden verwerkt in 2019. Bij de overboeking was immers vermeld dat de aflossing bedoeld was voor 2020;
- De Bank had, gelet op de omschrijving, contact op moeten nemen met Consument voordat zij de aflossing in 2019 verwerkte;
- Consument heeft al eerder op deze manier aflossingen gedaan en dat ging telkens goed. Consument had erop mogen vertrouwen dat het dit keer ook goed zou gaan;
- De Bank had het geld moeten terugstorten nadat zij van Consument had vernomen dat het niet de bedoeling was de aflossing in 2019 te verwerken.

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

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank op onterechte gronden de extra aflossing op de datum van de overboeking in 2019 heeft verwerkt. De Commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend dient te worden beantwoord en licht dit als volgt toe.

4.2 Tussen partijen staat vast dat de aflossingsvrije ruimte in het kalenderjaar 2019 volledig was benut voordat Consument op 31 december 2019 opdracht gaf voor de extra aflossing. Dat aflossingen op de hypotheek tot een boete kunnen leiden indien de aflossingsvrije ruimte in datzelfde kalenderjaar reeds benut is staat niet ter discussie.

4.3 Consument veronderstelde dat de Bank de overboeking zou verwerken conform de daarbij gegeven omschrijving. Die veronderstelling is gebaseerd op de aanname dat de Bank iedere omschrijving van een betaalopdracht controleert. De Commissie is van oordeel dat Consument niet van de Bank mocht verwachten dat overboekingen, in welke vorm dan ook, handmatig worden verwerkt. Vanwege de hoeveelheid aan dagelijkse overboekingen is dat niet mogelijk. Als Consument een afwijkende afspraak had willen maken over de aflossing, dan had het op zijn weg gelegen daarover contact op te nemen met de Bank.

4.4 Consument stelt dat hij er, gelet op eerdere aflossingen, op had mogen vertrouwen dat de aflossing ook dit keer in het volgende kalenderjaar zou worden verwerkt. De Commissie volgt de stelling van Consument niet. Dat de aflossingen in voorgaande jaren wel volgens de wensen van Consument zijn verlopen kan immers berusten op toevalligheden. De Bank heeft aangegeven dat de aflossingen in voorgaande jaren verwerkt zijn in hetzelfde kalenderjaar als zij zijn ontvangen. Dat de aflossing op 31 december 2019 direct door de Bank is ontvangen kan worden verklaard door de voortuitgang in het verwerken van betalingen (real time). Dat er voor Consument onduidelijkheden bestonden over het betalingsverkeer is niet een omstandigheid die voor risico van de Bank komt.

4.5 Consument heeft voorts gesteld dat de Bank de aflossing had moeten terugdraaien toen bekend werd dat de aflossing niet was verlopen volgens de wensen van Consument. De Bank heeft opgemerkt dat zij de aflossing niet kan terugdraaien om belastingtechnische redenen. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank op terechte gronden geen medewerking verleend aan het terugdraaien van de aflossing. Dat zou immers geleid hebben tot onjuiste saldo-verklaringen per de fiscaal belangrijke datum van 31 december 2019.

4.6 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.