Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0042
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 januari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante informatie uit de kredietovereenkomst, artikel 3 en 4 van de Algemene Voorwaarden Lenen 18 februari 2019 en het rekenoverzicht

Samenvatting

De consument heeft een persoonlijke lening bij de bank. De persoonlijke lening heeft een vaste looptijd van 36 maanden tegen een vaste rente van tien procent per jaar. De consument heeft naast de afgesproken betalingen extra afgelost. De consument vordert dat de bank inzage geeft in de rentedata, zodat de consument kan controleren of de bank de juiste rente hanteert. De bank meent dat inzage in de rentedata niet van belang is, omdat de lening een vaste looptijd heeft van 36 maanden tegen een vast rentepercentage. De commissie oordeelt dat nu de consument extra heeft afgelost, en dit ook mogelijk is binnen de overeenkomst, hij inzage moet krijgen in de rentedata. De consument moet kunnen controleren op welke rentedatum de extra betalingen op de rekening van zijn persoonlijke lening zijn bijgeboekt en zodoende zijn afgeschreven van de hoofdsom, zodat hij kan narekenen wat het rentedeel is van de volgende betalingen. De commissie wijst de vordering toe.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consument en de bank 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 een betaalrekening (rekening courant) bij de bank. Daarnaast heeft de consument ook een persoonlijke lening afgesloten bij de bank. De lening betreft een eenmalige uitbetaling van € 3.000,00 die op 16 april 2019 heeft plaatsgevonden. De lening heeft een vaste looptijd van 36 maanden tegen een vaste rente van tien procent per jaar. Op deze lening zijn de Voorwaarden persoonlijke lening 1 juli 2016, de Algemene Voorwaarden Lenen 18 februari 2019 en de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing.

2.2 De lening betreft een annuïtaire lening waarbij de consument maandelijks een bedrag van € 96,19 betaalt. De maandelijkse betaling betreft een deel rente en een deel aflossing. Naarmate de looptijd van de lening vordert, neemt het aandeel van de rente in het aflossingsbedrag af en wordt het aflossingsbedrag groter. Naast deze maandelijkse betaling heeft de consument de mogelijkheid om extra aflossingen te doen.

2.3 Per brief van 12 januari 2021 heeft de bank aan de consument laten weten vanwege het overzetten van de lening naar een nieuw administratiesysteem per 1 maart 2021 een aantal onderdelen van de lening te zullen veranderen. Zo staat in de brief dat vooruitbetalen niet meer mogelijk is vanaf 1 maart 2021. Als de consument na deze datum meer betaalt dan het maandbedrag dan wordt het hele bedrag gezien als extra aflossing.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank voor hem naast de boekdata ook de valutadata van de afboeking van zijn betaalrekening en de bijboeking op de rekening van zijn persoonlijke lening inzichtelijk maakt. Dit zou de consument in staat stellen om te controleren of de rente van de lening juist gecalculeerd is.

2.5 De valutadatum is nu niet te zien op de rekening van de persoonlijke lening van de consument. De consument kan alleen de boekdatum zien. Hierdoor heeft de consument onvoldoende informatie en kan hij onmogelijk het handelen van de bank controleren. De consument mag van de bank verwachten dat deze data inzichtelijk zijn. De bank heeft de consument geen afdoende antwoord kunnen geven op dit verzoek en de consument heeft daardoor het gevoel met een kluitje het riet in te zijn gestuurd.

2.6 De consument heeft gemerkt dat er een verschil zit tussen de datum dat het bedrag van de betaalrekening van de consument wordt afgeschreven en de datum dat het bedrag op de rekening van de persoonlijke lening wordt bijgeschreven. De bank legt daarbij niet uit wat het verschil is tussen boekdatum en valutadatum. Dit is voor de consument niet duidelijk.

De bank is ook inconsequent in het overschrijven van de betaalrekening naar de rekening van de persoonlijke lening. Dit heeft gevolgen voor de berekening van de rente op de rekening van de persoonlijke lening. Zo heeft de consument in de maand juni 2021 twee keer een afschrijving van € 96,19 gezien. Dit hoort niet te gebeuren. De consument kan deze betalingen nu niet controleren, omdat de bank alleen de boekdata geeft en niet de valutadata van deze betalingen. De bank mag bij intercompany boekingen – waar hier sprake van is – maximaal één valutadag verschil rekenen.

2.7 Het overzicht van de betalingen en de rente dat de bank heeft gestuurd, is onvoldoende. Dit overzicht laat niet zien wat de daadwerkelijke bij- en afboekingen zijn. Als klant van de bank moet de consument in de gelegenheid zijn om alle betalingstransacties exact te kunnen controleren. Dit is zeker van belang bij leningen.

2.8 De consument is teleurgesteld in de serviceverlening door de bank. De reacties van de bank waren voor de consument niet klantgericht en niet informatief en representatief. De consument moest ook vaak lang wachten op een reactie op zijn klacht. Het geeft de consument een onbetrouwbare indruk.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.10 De bank heeft een grote mate van beleidsvrijheid. Er is niet gebleken dat de bank buiten de redelijke grenzen van haar beleidsvrijheid heeft gehandeld en op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid. De bank hanteert alleen rentedata als dit van belang is.

2.11 De klacht heeft betrekking op twee producten. De consument kan de rentedatum zien op zijn betaalrekening als hij via internetbankieren met de muis over de boekdatum gaat. De lening van de consument betreft een lening met een vaste looptijd tegen een vast rentepercentage. De consument lost daarbij een vast bedrag per maand af. Hierdoor is het niet van belang op welke datum het bedrag op de rekening van de consument wordt bijgeschreven. De rentedatum is alleen van belang bij bijvoorbeeld beleggingstransacties, maar daar is in dit geval geen sprake van. Uit het overzicht dat de bank heeft meegestuurd kan de consument de rentebedragen aflezen en deze desgewenst narekenen. In het begin is het rentepercentage van het bedrag dat de consument maandelijks betaalt groter dan later in de looptijd van de lening (annuïteit). De maandtermijn is dus niet afhankelijk van dagrente en valutadagen. De bank heeft aan de consument ook een overzicht gestuurd uit het bronsysteem van de bank. Daaruit blijkt dat de valutadata overeenkomen met de data waarop de consument eigen betalingen heeft gedaan.

2.12 Een extra betaling van de consument heeft alleen invloed op de looptijd van de lening. Die wordt korter als de consument een extra betaling doet. Dit geldt vanaf 1 maart 2021. Daarvoor werd een extra betaling als een vooruitbetaling gezien op het maandbedrag. Het overige werd dan gezien als extra aflossing waardoor de consument minder rente betaalde over de looptijd van de lening en afhankelijk van de hoogte van het bedrag de looptijd van de lening werd verkort. Indien er sprake zou zijn van een betalingsachterstand zou de extra betaling worden gezien als een betaling van die achterstand.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de rentedata voor de consument inzichtelijk moet maken. De commissie oordeelt dat dit het geval is en licht dit hieronder verder toe.

3.2 Uit de klacht wordt duidelijk dat de consument en de bank van mening verschillen over hoe de overeenkomst moet worden uitgelegd. De consument meent dat hij mag verwachten dat de rentedata bij zijn betalingen inzichtelijk zijn, terwijl de bank meent dat deze data niet inzichtelijk hoeven worden gemaakt, omdat de lening is afgesloten tegen een vaste looptijd met een vaste rente en de rentedatum en daarom ook het vermelden daarvan niet van belang is.

3.3 Als partijen van mening verschillen over een overeenkomst dan moet worden gekeken naar de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de overeenkomst mochten toekennen en wat zij over en weer redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[1]

3.4 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn telkens alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis. Deze omstandigheden worden gewaardeerd naar wat de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[2] Nu over een kredietovereenkomst als de onderhavige en de daarbij behorende algemene voorwaarden in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de algemene voorwaarden als geheel.[3]

---

[1] Zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex).
[2] Zie Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687 (overweging 3.6).
[3] Zie Hoge Raad 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83 (overweging 3.6) en Hoge Raad 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427 (overweging 4.1 e.v.) en GC Kifid 2020-500.

Wat zijn de concrete omstandigheden van het geval?

3.5 De consument is door middel van de standaardinformatie, de kredietovereenkomst en de voorwaarden bij deze overeenkomst geïnformeerd over de hoogte van het geleende bedrag en de hoogte van het bedrag dat consument uiteindelijk aan de bank betaalt inclusief de rente. Hierin is echter niet meegenomen wat de situatie zou zijn als de consument extra betalingen zou doen buiten de reguliere betalingen om. Artikel 4 onder b van de Voorwaarden Persoonlijke Lening geeft aan dat als de betaling hoger is dan het maandbedrag de betaling wordt gezien als een vooruitbetaling en het overige deel wordt gezien als extra aflossing. Door de extra aflossing betaalt de consument minder rente over de gehele looptijd van de lening en wordt – afhankelijk van de hoogte van de extra aflossing – de looptijd van de lening korter.

3.6 Uit het overzicht van de bank blijkt dat de consument op 1 mei 2019 (€ 11,16), 17 mei 2019 (€ 150,00), 4 juni 2019 (€ 100,00), 26 juli 2019 (€ 100,00), 9 augustus 2019 (€ 100,00) en 31 augustus 2019 (€ 100,00) zelf betalingen heeft verricht. Vanaf 1 oktober 2019 is maandelijks een bedrag van € 96,19 betaald. De extra betalingen zijn gedaan voordat de lening is gewijzigd op 1 maart 2021. De overeenkomst laat ruimte voor deze extra betalingen. De overeenkomst is onduidelijk over hoe dit bedrag met de lening zal worden verrekend: wordt het bedrag op de hoofdsom in mindering gebracht en/of wordt de looptijd van de lening verkort? Aangezien de lening volgens de bank een annuïteitenlening is, is dit verschil van belang. Indien de extra betalingen direct op de hoofdsom in mindering wordt gebracht, dan verandert de hoogte van de rente op de eerstvolgende betaling. De consument heeft immers meer afgelost. Wordt de looptijd van de lening verkort dan zou dit betekenen dat dat de consument in de laatste maand € 96,19 - € 69,05 = € 27,14 zou moeten betalen.

3.7 De commissie begrijpt uit de klacht van de consument dat hij de extra betaling graag in mindering gebracht ziet op de hoofdsom. Aangezien dit een redelijke lezing is van de voorwaarden, brengt de uitleg contra proferentem[4] mee dat de consument mag verwachten dat de extra betaling in mindering wordt gebracht op de hoofdsom van de lening. Dit brengt ook mee dat de consument moet kunnen zien wanneer een extra betaling in mindering is gebracht op de hoofdsom. Hiervoor is het van belang wat de rentedata zijn. De consument moet immers kunnen controleren wanneer de extra betalingen zijn bijgeboekt op de rekening van de lening om op die manier inzage te krijgen met welk bedrag de hoofdsom is verlaagd en wat het rentedeel zal zijn van de volgende betaling. Hoewel het rentepercentage namelijk gelijk blijft (dat wil zeggen 10% per jaar), blijft het bedrag dat niet en verandert daarmee het rentedeel in de betalingen door de consument.

[4] Bij een zogenoemde uitleg contra proferentem wordt bij twijfel over de betekenis van een beding in een overeenkomst kort gezegd gekozen voor de uitleg die het gunstigste is voor de wederpartij van degene die de voorwaarde heeft ingebracht. Zie artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

Dit geldt temeer nu de voorwaarden per 1 maart 2021 zijn veranderd en eventuele extra betalingen door de consument geheel worden gezien als extra aflossing waarover de consument geen rente hoeft te betalen.

Conclusie

3.8 De commissie komt op basis van het voorgaande tot de conclusie dat de klacht van de consument gegrond is en hij inzage moet krijgen in de rentedata van de extra betalingen op de rekening van zijn persoonlijke lening. Daarnaast moet de bank de persoonlijke lening van de consument herrekenen waarbij – voor zover dit niet is gebeurd – de extra betalingen in mindering zijn gebracht op de hoofdsom. De commissie wijst de vordering toe.

4. De beslissing

De klacht is gegrond. De commissie beslist dat de bank de consument inzage moet verschaffen in de rentedata van de extra betalingen op de rekening van de persoonlijke lening van de consument. De bank moet de lening herrekenen waarbij de extra betalingen in mindering worden gebracht op de hoofdsom.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – Relevante bepalingen uit de overeenkomst en het rekenoverzicht

Relevante informatie uit de Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet

Termijnen en, in voorkomend geval, de volgorde waarin de termijnen worden toegerekend	Het maandbedrag is EUR 96,19 Het aantal maandbedragen is 36 Met het maandbedrag betaalt u eerst de rente en dan de openstaande schuld.
Totaal door u te betalen bedrag. Bedoeld wordt het bedrag van het geleende kapitaal, vermeerderd met de rente en eventuele kosten in verband met uw krediet.	EUR 3.462,84 Dit bedrag is gebaseerd op de volgende voorbeeldsituatie: - U krijgt het hele kredietbedrag direct op uw bankrekening op de eerste dag van de maand. - U betaalt het krediet terug in gelijke maandbedragen. - U doet geen extra betalingen naast de maandbedragen. - U betaalt 10,0% rente.

(…)

Vervroegde aflossing. U heeft te allen tijde het recht het krediet volledig of gedeeltelijk vervroegd af te betalen.	U mag altijd meer terugbetalen dan het afgesproken maandbedrag. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Relevante bepalingen uit de kredietovereenkomst

Voorbeeldsituatie
Met het jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag kunt u kredieten vergelijken. In de wet staat hoe dit wordt berekend. De bank gaat uit van de volgende voorbeeldsituatie:
- U krijgt het hele krediet op uw bankrekening op de eerste dag van de maand.
- U betaalt het krediet terug in gelijke maandbedragen.
- U doet geen extra betalingen, naast de maandbedragen.
- U betaalt 10,0% rente.

Dit is maar een voorbeeld. U beslist zelf hoe u het krediet gebruikt.

Artikel 3 en 4 van de voorwaarden Persoonlijke Lening

3. Rente en terugbetalen van uw Persoonlijke Lening

a. U betaalt iedere maand hetzelfde bedrag. Dit maandbedrag bestaat uit een deel rente en een deel terugbetaling.
b. Met het maandbedrag wordt eerst de rente betaald. En dan de openstaande schuld.
c. Over een betalingsachterstand betaalt u hetzelfde rentepercentage als van het krediet.
d. U mag altijd een overzicht van de terugbetaling van uw krediet vragen.

4. Meer terugbetalen dan het maandbedrag

a. U mag altijd meer terugbetalen dan uw maandbedrag. Dit doet u door een bedrag over te maken naar het contractnummer van uw krediet. Hier zijn geen kosten aan verbonden.
b. Doet u een extra betaling die groter is dan uw maandbedrag? Dan ziet de bank die extra betaling als een vooruitbetaling op het eerstvolgende maandbedrag en als een deel extra aflossing. Het eerstvolgende maandbedrag schrijven wij niet van uw rekening af. Door de extra aflossing betaalt u minder rente over de totale looptijd van uw lening. En afhankelijk van de hoogte van de extra aflossing kan de looptijd korter worden.
c. Doet u een extra betaling die even groot is als uw maandbedrag of kleiner? Dan ziet de bank die extra betaling als een vooruitbetaling op het eerstvolgende maandbedrag. Het eerstvolgende maandbedrag dat wij van uw rekening afschrijven, verminderen wij met de extra betaling.
d. Loopt u achter met de betaling van uw maandbedrag? Dan ziet de bank uw extra betaling als betaling van de achterstand.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Het rekenoverzicht

Term Number	Term Amount	Redemption	Interest	Theoretical Balance	Net Balance	date	Monthly Percentage	0,797414043
Start of loan				3474,00	3000,00	16-4-2019	yearly effective percentage	10,00%
0 (Broken Term)	11,16	0	11,16	3462,84	3000,00	1-5-2019		
1	96,19	72,27	23,92	3366,65	2927,73	1-6-2019		
2	96,19	72,84	23,35	3270,46	2854,89	1-7-2019		
3	96,19	73,42	22,77	3174,27	2781,46	1-8-2019		
4	96,19	74,01	22,18	3078,08	2707,45	1-9-2019		
5	96,19	74,60	21,59	2981,89	2632,85	1-10-2019		
6	96,19	75,20	20,99	2885,70	2557,66	1-11-2019		
7	96,19	75,79	20,40	2789,51	2481,86	1-12-2019		
8	96,19	76,40	19,79	2693,32	2405,46	1-1-2020		
9	96,19	77,01	19,18	2597,13	2328,46	1-2-2020		
10	96,19	77,62	18,57	2500,94	2250,83	1-3-2020		
11	96,19	78,24	17,95	2404,75	2172,59	1-4-2020		
12	96,19	78,87	17,32	2308,56	2093,73	1-5-2020		
13	96,19	79,49	16,70	2212,37	2014,23	1-6-2020		
14	96,19	80,13	16,06	2116,18	1934,10	1-7-2020		
15	96,19	80,77	15,42	2019,99	1853,34	1-8-2020		
16	96,19	81,41	14,78	1923,80	1771,92	1-9-2020		
17	96,19	82,06	14,13	1827,61	1689,86	1-10-2020		
18	96,19	82,71	13,48	1731,42	1607,15	1-11-2020		
19	96,19	83,37	12,82	1635,23	1523,78	1-12-2020		
20	96,19	84,04	12,15	1539,04	1439,74	1-1-2021		
21	96,19	84,71	11,48	1442,85	1355,03	1-2-2021		
22	96,19	85,38	10,81	1346,66	1269,64	1-3-2021		
23	96,19	86,07	10,12	1250,47	1183,58	1-4-2021		
24	96,19	86,75	9,44	1154,28	1096,82	1-5-2021		
25	96,19	87,44	8,75	1058,09	1009,38	1-6-2021		
26	96,19	88,14	8,05	961,90	921,24	1-7-2021		
27	96,19	88,84	7,35	865,71	832,40	1-8-2021		
28	96,19	89,55	6,64	769,52	742,84	1-9-2021		
29	96,19	90,27	5,92	673,33	652,58	1-10-2021		
30	96,19	90,99	5,20	577,14	561,59	1-11-2021		
31	96,19	91,71	4,48	480,95	469,88	1-12-2021		
32	96,19	92,44	3,75	384,76	377,44	1-1-2022		
33	96,19	93,18	3,01	288,57	284,26	1-2-2022		
34	96,19	93,92	2,27	192,38	190,33	1-3-2022		
35	96,19	94,67	1,52	96,19	95,66	1-4-2022		
36	96,19	95,43	0,76	0,00	0,23	1-5-2022		