Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0123
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2020
Ingediend door	: de heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepaling uit de Algemene Voorwaarden 2017

Samenvatting

In 1996 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening met een daaraan gekoppelde spaarverzekering afgesloten bij de bank. In 2019 hebben de consumenten de bank verzocht een definitieve aflosnota op te stellen met het oog op de algehele aflossing van de hypothecaire geldlening. Per abuis heeft de bank een foutieve opgebouwde waarde van de spaarverzekering vermeld, waardoor na de aflossing van de hypothecaire geldlening een openstaand bedrag resteerde. De consumenten hebben gesteld dat de bank deze fout heeft gemaakt en ook heeft erkend. Zij hebben daarom gevorderd dat de bank het openstaande bedrag (gedeeltelijk) kwijtscheldt. De bank heeft zich gemotiveerd tegen de stelling van de consumenten verweerd. De commissie oordeelt dat de bank het openstaande bedrag niet hoeft kwijt te schelden, omdat de consumenten geen recht hadden op de uitbetaling van het hogere bedrag en omdat zij hadden kunnen weten dat dit bedrag incorrect was. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan het Kifid ingestuurde documenten, inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klacht van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 De consumenten hebben in 1996 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Het betrof een zogenoemde SpaarOptimaal Hypotheek (SOH) en een hieraan gekoppelde SpaarOptimaal Verzekering (SOV).

2.2 Op de hypothecaire geldlening zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing verklaard. De relevante artikelen zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling hiernaar verwijzen.

2.3 In oktober 2019 heeft de notaris namens de consumenten bij de bank een verzoek ingediend tot het opstellen van een definitieve aflosnota per 1 november 2019. De bank heeft aan dit verzoek voldaan en heeft tevens aan de verzekeraar de opdracht gegeven de SOV te beëindigen.

2.4 Op 21 oktober 2019 heeft de bank de definitieve aflosnota opgemaakt en aan de consumenten verstrekt. Per abuis heeft de bank echter ten aanzien van de SOV een afkoopwaarde van € 49.123,47 ingevuld, in plaats van het daadwerkelijk opgebouwde bedrag van € 35.259,71.

2.5 Op 1 november 2019 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening afgelost, gedeeltelijk uit de (daadwerkelijk) opgebouwde waarde van de SOV van € 35.259,71.

2.6 De verzekeraar heeft op 13 november 2019 de consumenten per brief geïnformeerd over de afkoopwaarde van de polis. In deze brief is de correcte opgebouwde waarde van de SOV van € 35.259,71 vermeld.

2.7 De bank heeft de consumenten op 29 november 2019 een rekeningoverzicht gestuurd, waarop ook het bedrag van € 35.259,71 is vermeld.

2.8 Op 19 december 2019 heeft de bank geconstateerd dat er nog een bedrag openstaat, waarna zij onderzoek heeft verricht. De bank heeft vervolgens op 7 januari 2020 contact opgenomen met de consumenten en heeft hen in dit gesprek medegedeeld dat door een fout van de bank nog een bedrag van € 13.863,76 openstaat. De consumenten hebben gesteld dat de bank dit bedrag voor haar rekening dient te nemen en hebben hierover ook een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft geweigerd aan dit verzoek te voldoen en uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid. De consumenten hebben daarom hun klacht aan het Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de fout door de bank is gemaakt en dat deze fout ook door de bank is erkend. Bovendien heeft de bank deze fout zeer laat aan hen kenbaar gemaakt, waardoor de consumenten in de periode tussen 1 november 2019 en 7 januari 2020 reeds opdrachten hebben verstrekt aan leveranciers ten behoeve van de verbouwing van hun nieuwe woning. Deze opdrachten leveren ook betalingsverplichtingen op en door de fout van de bank komt het budget van de consumenten dus niet uit. De consumenten vorderen daarom gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van het resterende bedrag van € 13.863,76.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 Aan de commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de bank haar resterende vordering van € 13.863,76 op de consumenten (gedeeltelijk) moet kwijtschelden. Ter beantwoording van deze vraag overweegt de commissie het volgende.

Beoordeling

3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst van hypothecaire geldlening moeten de consumenten al het geleende geld aan de bank terugbetalen. De bank kan uit coulance een gedeelte van het geleende bedrag kwijtschelden. Dit is echter een recht dat de bank heeft en geen verplichting van de bank.

3.3 Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden 2017 van toepassing verklaard. In artikel 19 (zie bijlage bij deze uitspraak) is bepaald dat de bank eventueel gemaakte fouten mag herstellen. Dat de bank een fout heeft gemaakt staat vast en de commissie kan zich voorstellen dat dit voor de consumenten vervelend is. Dit neemt echter niet weg dat de notaris een bedrag van € 13.863,76 teveel aan de consumenten heeft uitbetaald bij de algehele aflossing van de hypothecaire geldlening. Dit betekent dat de consumenten dit bedrag nog moeten terugbetalen aan de bank, tenzij een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 BW, onaanvaardbaar is.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is van een onaanvaardbare situatie, zoals hiervoor bedoeld, geen sprake.

De bank heeft namelijk aangevoerd dat de consumenten via hun online bankomgeving te allen tijde de opgebouwde waarde in de SOV hebben kunnen inzien. Ook ontvingen zij jaarlijks overzichten van de verzekeraar en zij hadden dus kunnen weten dat de opgebouwde waarde € 35.863,76 bedroeg.

3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat de bank hen te laat, namelijk pas op 7 januari 2020, heeft geïnformeerd over de gemaakte fout. De commissie stelt vast dat het gesprek met de bank op 7 januari 2020 heeft plaatsgevonden, maar op 13 november 2019 heeft de verzekeraar hen al een opgave van de juiste opgebouwde waarde verstrekt, wat op 29 november 2019 nogmaals door de bank is bevestigd. Bovendien kregen de consumenten jaarlijks een overzicht van de verzekeraar toegestuurd. De consumenten hadden dus al eerder dan op 7 januari 2020 op de hoogte kunnen zijn van de juiste opgebouwde waarde en het feit dat de bank een fout had gemaakt.

3.6 Tot slot neemt de commissie in overweging dat de bank zich heeft ingespannen om de consumenten tegemoet te komen in hun klacht, namelijk door een betalingsregeling aan te bieden en de openstaande vordering als een renteloze lening aan te merken. Nu de commissie heeft geoordeeld dat de consumenten het bedrag van € 13.863,76 aan de bank moeten terugbetalen, geeft de commissie hen in overweging alsnog een regeling met de bank te treffen. De commissie rekent erop dat de bank hiertoe nog steeds bereid is.

Conclusie

3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de consumenten hadden kunnen weten dat de bank een fout had gemaakt. Dat de bank een fout heeft gemaakt, houdt niet in dat zij haar vordering op de consumenten (gedeeltelijk) moet kwijtschelden. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 bepaling van de Algemene Voorwaarden 2017

"Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens
U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

1. *Controle van de gegevens en van de uitvoering van opdrachten*
   (…) Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.
2. *Fouten melden en schade beperken*
   Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
   a. *Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. (…)*
   b. *Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.*
   c. *Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding."*