Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0454

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over de werkwijze van de bank nadat de consument op 13 november 2024 een extra aflossing deed op zijn hypothecaire geldlening. De bank heeft door een technische storing de aflossing niet tijdig verwerkt. De consument stelt hierdoor schade te hebben geleden. De bank heeft de extra aflossing uiteindelijk verwerkt op 6 december 2024 en het te veel geïncasseerde verrekend met de maandtermijn van januari 2025. Ook heeft zij wettelijke rente vergoed over het te veel geïncasseerde in december 2024. De commissie oordeelt dat de bank niet tot meer gehouden kan worden en de vordering is 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) de aanvullende stukken van de bank; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de bank; en 7) de aanvullende informatie van de consument.

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 in december 2022 een hypothecaire geldlening op basis van annuïteiten (hierna: de geldlening) afgesloten bij de bank met een hypotheeksom van € 259.548,- en een variabele rente. Het variabele rentetarief bedroeg aanvankelijk 3,77%.

De consument betaalt maandelijks rente en aflossing voor de geldlening aan het begin van de maand. De maandelijkse incasso ziet op rente en aflossing voor de geldlening van de daaraan voorafgaande maand.

2.2 Op 13 november 2024 heeft de consument een bedrag van € 9.250,- extra afgelost op de geldlening.

2.3 De extra aflossing is door een technische storing bij de bank niet direct maar op 6 december 2024 verwerkt.

2.4 De consument heeft zich hierover beklaagd bij de bank. Een nadere uitwisseling van informatie en standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert schadevergoeding van de bank. Hij heeft zijn schade geschat op € 500,-. De consument heeft, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.6 De bank heeft de extra aflossing van 13 november 2024 uiteindelijk wel verwerkt maar dat heeft een maand geduurd. In de tussentijd is hypotheekrente berekend over een te hoog uitstaand bedrag. Deze vertraging in de verwerking van de extra aflossing is een schending van de tussen partijen geldende overeenkomst. De bank heeft hiermee haar winst kunstmatig opgeblazen in het nadeel van de consument. De werkwijze van de bank is verontrustend. De bank had de aflossing ondanks de technische storing handmatig kunnen verwerken. Dat heeft zij niet gedaan. Hierdoor heeft zij het vertrouwen van de consument geschonden.

2.7 De consument heeft aangegeven dat hij geen genoegen kan nemen met de wijze waarop de bank de fout meent te hebben hersteld. De verwerking heeft te lang geduurd en de bank is niet transparant geweest richting de consument. Zo heeft de bank hem niet tijdig gewaarschuwd voor het niet kunnen nakomen van haar verplichtingen en heeft zij pas bij de procedure bij Kifid een berekening overgelegd. De verontschuldiging van de bank is niet toereikend en de consument meent recht te hebben op een (aanvullende) vergoeding van de bank. Als de consument namelijk had geweten dat het aanzienlijke bedrag van zijn aflossing vier weken lang niet verwerkt zou worden had hij het geld anders aangewend bijvoorbeeld door te beleggen waarbij hij rendement had behaald.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een schadevergoeding te betalen. De vermeende schade is door de consument geschat op € 500,-.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat zij de extra aflossing van de consument vanwege een technische storing te laat heeft verwerkt. Zij heeft opgemerkt dat dat uiteraard vervelend is voor de consument en zij heeft daarvoor haar excuses aangeboden. De bank meent echter dat zij de fout op correcte wijze heeft hersteld. Indien de bank de aflossing wel direct had verwerkt had zij op 1 december 2024 een lager maandbedrag geïncasseerd. De bank heeft op 6 december 2024 de extra aflossing kunnen verwerken in haar systeem. Het hierdoor per 1 december 2024 te veel geïncasseerde bedrag van € 42,80 heeft de bank verrekend met de incasso van 1 januari 2025. De bank heeft de consument wettelijke rente vergoed over het te veel geïncasseerde. Dat kwam neer op een bedrag van € 0,26. De bank heeft deze bedragen toegelicht en een berekening ingebracht. De consument is daarmee gecompenseerd voor de door de bank gemaakte fout. De consument is meermaals gevraagd zijn verdere schadevordering te onderbouwen. Hierin is hij niet geslaagd.

3.3 De commissie stelt vast dat de herstelberekening van de bank en de bedragen die hiervoor zijn genoemd niet (langer) in geschil zijn tussen partijen, ofwel dat de berekening van de bank door de consument onvoldoende is betwist. De consument heeft zijn schadevordering onderbouwd door te stellen dat hij rendement had kunnen behalen met het bedrag van de extra aflossing in de periode dat de bank verzuimd heeft de aflossing te verwerken.

3.4 De vraag die aan de commissie voorligt is of de werkwijze van de bank aanleiding geeft voor toewijzing van een (aanvullende) vergoeding voor de consument. Naar het oordeel van de commissie bestaat hiervoor geen grondslag. Tussen partijen is niet in geschil dat de bank, in strijd met de tussen partijen geldende overeenkomst, de extra aflossing niet tijdig heeft verwerkt. De bank heeft deze fout hersteld en wettelijke rente vergoed voor de periode dat zij in verzuim was. Voor het bepalen van de omvang van de schade in juridische zin geldt dat de feitelijke situatie (met de fout) moet worden vergeleken met de hypothetische situatie waarin de fout niet was gemaakt. Gelet op het herstel door de bank is de consument niet in een nadeligere positie komen te verkeren dan het geval was geweest zonder de gemaakte fout. Bovendien heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat sprake is van (aanvullende) schade. De vordering van de consument zal worden 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