Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0516

(mr. dr. ing. A. J Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 juni 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Overzicht van de hypotheekbetalingen over de jaren 2022 en 2023

Samenvatting

Klacht over de incasso van de maandtermijn van een geldlening en het financieel jaaroverzicht, procesbelang. De consumenten stellen dat de bank ten onrechte heeft geprobeerd om in 2023 dertien keer een maandtermijn te incasseren. Daarbij stellen de consumenten dat het financieel jaaroverzicht 2023 niet compleet is en vorderen zij een aangepast jaaroverzicht. De commissie oordeelt dat de consumenten voldoende procesbelang hebben bij de behandeling van hun klacht. Verder oordeelt de commissie dat de bank gerechtigd was om in het jaar 2023 dertien keer de maandtermijn te incasseren. De eerste maandtermijn van 2023 zag op het jaar 2022, het jaar waarin de bank slechts elf maandtermijnen had geïncasseerd. Tot slot oordeelt de commissie dat de bank niet gehouden is om een aangepast financieel jaaroverzicht over 2023 te verstrekken. De klacht is in alle onderdelen ongegrond.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank. De consumenten hebben in 2015 een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) afgesloten bij de bank. Partijen hebben met elkaar afgesproken dat de maandelijkse betalingen achteraf worden berekend en voldaan. De maandelijkse betalingen worden geïncasseerd van de betaalrekening.

2.2 De bank heeft op 1 november 2023 de hypotheekbetaling van de maand oktober 2023 geïncasseerd.

2.3 De bank heeft op 30 november 2023 de hypotheekbetaling van de maand november 2023 geïncasseerd. De consumenten hebben over deze tweede incasso in de maand november contact opgenomen met de bank en de bank heeft kenbaar gemaakt dat zij de maandtermijn per ongeluk te vroeg heeft geïncasseerd. Om te voorkomen dat de hypotheekbetaling op een onjuiste dag administratief zou worden verwerkt, heeft de bank de valutadatum gezet op 1 december 2023.

2.4 De bank heeft de incasso van de hypotheekbetaling van de maand december 2023 gepland op 29 december 2023. De consumenten hebben deze incasso geblokkeerd en de betaling handmatig overgemaakt op 1 januari 2024.

De klacht en vordering

2.5 De bank heeft ten onrechte en zonder overleg geprobeerd om in 2023 dertien in plaats van twaalf keer de maandtermijn te incasseren. De afgelopen jaren hebben de consumenten ook steeds twaalf maandtermijnen per jaar voldaan.

De automatische incasso vindt altijd plaats op de 1ste of 2de van de maand en in de maand november is de bank daarvan afgeweken door een maandtermijn op 1 november en op 30 november te incasseren. De incasso op 30 november 2023 was de 12de betaling in 2023. Het klopt niet dat de bank vervolgens op 28 december 2023 weer een maandtermijn heeft willen incasseren, de consumenten hebben op dat moment alle maandtermijnen van het jaar 2023 voldaan en zij hebben de incasso dan ook geblokkeerd. De consumenten willen niet dat de bank in de toekomst wederom de hypotheekbetaling eerder dan de eerste werkdag van de maand incasseert.

2.6 Verder hebben de consumenten opgemerkt dat de betaling over de maand december 2023 ontbreekt op het financieel jaaroverzicht over 2023. De consumenten vorderen een aangepast jaaroverzicht waarbij de door hen in januari 2024 betaalde termijn wordt meegenomen bij de betaalde hypotheekrentes over 2023.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie zal hierna eerst oordelen dat de consumenten voldoende procesbelang hebben bij de behandeling van hun klacht. Daarna zal zij oordelen dat de bank gerechtigd was om de incasso voor de hypotheekbetaling over de maand december 2023 in te plannen op 28 december 2023 en dat zij niet gehouden is om een aangepast financieel jaaroverzicht over 2023 te verstrekken.

Belang bij de klacht

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer dat de consumenten niet ontvankelijk zijn in hun vordering omdat zij hier geen concreet belang meer bij hebben. De consumenten hebben namelijk geen schade geleden en/of gevorderd.

3.3 De commissie verwerpt dit verweer en overweegt dat de consumenten alleen dan geen procesbelang hebben, als zij door het aanwenden van het rechtsmiddel niet in een betere positie gebracht kunnen worden. De consumenten hebben een aangepast financieel jaar-overzicht over 2023 gevorderd, en daarom hebben zij voldoende procesbelang. Bovendien hebben de consumenten hun procesbelang voldoende onderbouwd met hun stelling dat de bank op 28 december 2023 ten onrechte een maandtermijn heeft willen incasseren. Voor zover hun vordering ziet op voorkoming daarvan in de toekomst, is de klacht behandelbaar. De commissie zal de klacht daarom inhoudelijk behandelen.

Incasso

3.4 Vast staat dat de bank in november 2023 twee keer een maandtermijn heeft geïncasseerd van de betaalrekening en in december 2023 een incasso had ingepland voor het hypotheekbedrag over de maand december 2023. Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank hiermee ten onrechte een dertiende maandtermijn heeft willen incasseren voor het jaar 2023. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.

3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld door op 28 december 2023 de maandtermijn van december te hebben willen incasseren, terwijl zij al twaalf maandbetalingen voor het jaar 2023 had verricht. De consumenten stellen op dat moment al aan de betalingsverplichtingen voor het jaar 2023 te hebben voldaan. De consumenten hebben aan de hand van rekeningafschriften onderbouwd dat de bank de voorgaande jaren steeds twaalf maandtermijnen voor één kalenderjaar heeft geïncasseerd en stellen zich op het standpunt dat de bank ook twaalf keer per jaar de hypotheekrente mag incasseren, partijen zijn immers een maandelijkse betaling overeengekomen en een jaar bestaat uit twaalf maanden.

3.6 De bank heeft betwist dat door de incasso in december 2023 sprake zou zijn van te veel hypotheekbetalingen voor het jaar 2023. De bank heeft uitgelegd dat het hypotheekbedrag van een betreffende maand gewoonlijk op de eerste werkdag van de volgende maand van de betaalrekening wordt geïncasseerd. Dit is anders bij de betaling over december. Deze wordt volgens de bank in beginsel op de laatste werkdag van het jaar verricht, zodat deze betaling kan worden meegenomen op het jaaroverzicht van het desbetreffende boekjaar. Het jaar 2022 vormde hierop een uitzondering; door de invoering van SEPA heeft de incasso van het hypotheekbedrag over de maand december 2022 plaatsgevonden op de eerste werkdag van 2023. De bank heeft verder toegelicht dat de betaling van het hypotheekbedrag over de maand november 2023 per ongeluk op 30 november 2023 van de betaalrekening is afgeschreven. De incasso op 1 november 2023 zag op de maand daaraan voorafgaand, namelijk oktober 2023. De incasso op 30 november 2023 zag op de maand november en had op 1 december 2023 moeten plaatsvinden. De bank heeft de valutadatum ook op 1 december 2023 gezet, zodat de hypotheekbetaling op de juiste dag administratief is verwerkt en geen sprake is van een verkeerd bedrag aan rente.

3.7 De bank heeft gemotiveerd betwist dat zij met de geplande incasso in december 2023 onrechtmatig heeft gehandeld en stelt dat de consumenten voor de maanden januari tot en met november één keer een hypotheekbetaling hebben verricht. De maand december 2023 hebben de consumenten voldaan in januari 2024. De bank heeft haar stelling onderbouwd door een overzicht van de hypotheekbetalingen over de jaren 2022 en 2023 te overleggen (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). De bank heeft voor de te vroeg ingestelde incasso haar excuses aangeboden en toegezegd zich in te zetten om dit in de toekomst te voorkomen.

3.8 De commissie stelt aan de hand van de stukken vast dat de bank gerechtigd was om de incasso van de maandtermijn van december 2023 in te plannen op 28 december 2023. De commissie volgt de consumenten in hun stelling dat de bank op dat moment in 2023 dertien keer een incasso zou hebben verricht. De eerste incasso van 2023 had echter betrekking op het jaar 2022 waarin de consumenten slechts elf maandbetalingen hadden verricht.

Dit blijkt uit het door de bank overgelegde overzicht met geïncasseerde hypotheekbedragen over de jaren 2022 en 2023. De commissie kan zich indenken dat dit en de fout van de bank eind november 2023 bij de consumenten voor verwarring hebben gezorgd. Echter is van een dubbele betaling dan wel incasso niet gebleken nu de bank eind december 2022 en begin december 2023 geen incasso heeft uitgevoerd.

3.9 De consumenten hebben aangevoerd dat de betalingen over de maand december nooit werden geïncasseerd op de laatste werkdag van december en altijd pas zichtbaar waren in januari van het jaar daarop. De consumenten hebben hun stelling onderbouwd door de hypotheek-betalingen van meerdere jaren te overleggen. De bank heeft aan de hand van een uitdraai van meerdere transacties toegelicht dat, behoudens het jaar 2022, de hypotheekbetalingen over december op de laatste werkdag van het jaar zijn geïncasseerd. De bank heeft uitgelegd dat er een verschil zit tussen de datum waarop de incasso plaatsvindt (laatste werkdag van het jaar) en de datum waarop de betaling bij de hypothecaire geldlening wordt bijgeschreven (eerste werkdag van het jaar). De commissie volgt deze uitleg van de bank. Uit het feit dat de betalingen over de maand december zichtbaar waren in januari van het jaar daarop, volgt niet dat de betalingen ook daadwerkelijk in de maand januari zijn gedaan.

De bank hoeft geen aangepast jaaroverzicht 2023 te verstrekken

3.10 De consumenten hebben verder gevorderd dat de bank een aangepast jaaroverzicht 2023 verstrekt waarop de betaling van het hypotheekbedrag over de maand december is verwerkt. Vast staat echter dat de consumenten deze betaling op 1 januari 2024 hebben verricht en van een onjuiste opgave van de bank is dan ook geen sprake. De bank heeft het verzoek om die reden op een terechte grond afgewezen.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de consumenten weliswaar ongemak hebben ondervonden van de fout van de bank in november 2023 en in verwarring zijn gebracht, maar uiteindelijk geen financiële schade hebben geleden en de bank ook geen foutief jaaroverzicht 2023 heeft verstrekt nu de consumenten de hypotheekbetaling over december 2023 in januari 2024 hebben voldaan. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, 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 – Overzicht van de hypotheekbetalingen over de jaren 2022 en 2023

Hieronder staat een overzicht van de hypotheekbetalingen over de jaren 2022 en 2023. In dit overzicht is opgenomen welk bedrag de consumenten verschuldigd zijn, op welke maand het bedrag betrekking heeft en op welke datum de consumenten het bedrag hebben voldaan.

Datum	Rente over de maand	Bedrag
01-02-2022	januari	EUR 57,50
01-03-2022	februari	EUR 57,50
01-04-2022	maart	EUR 57,50
02-05-2022	april	EUR 57,50
01-06-2022	mei	EUR 57,50
01-07-2022	juni	EUR 57,50
01-08-2022	juli	EUR 57,50
01-09-2022	augustus	EUR 57,50
03-10-2022	september	EUR 57,50
01-11-2022	oktober	EUR 57,50
01-12-2022	november	EUR 57,50
02-01-2023	december	EUR 57,50

Datum	Rente over de maand	Bedrag
01-02-2023	januari	EUR 57,50
01-03-2023	februari	EUR 52,07
03-04-2023	maart	EUR 47,92
02-05-2023	april	EUR 47,92
01-06-2023	mei	EUR 47,92
03-07-2023	juni	EUR 47,92
01-08-2023	juli	EUR 47,92
01-09-2023	augustus	EUR 47,92
02-10-2023	september	EUR 47,92
01-11-2023	oktober	EUR 47,92
30-11-2023	november	EUR 47,92
01-01-2024 *Geen incasso*	december	EUR 47,92