Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-940
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 19 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Vaststellingsovereenkomst. Consument stelt dat de Bank te veel rente in rekening heeft gebracht voor zijn hypothecaire geldlening. Daarnaast vordert Consument nietigheid van de eerder overeengekomen vaststellingsovereenkomst. Het beroep van Consument op nietigheid slaagt niet. Dit betekent dat de klacht van Consument gedeeltelijk niet-behandelbaar is voor het deel waarop de vaststellingsovereenkomst toeziet. De Commissie concludeert verder dat de overige klachtonderdelen niet gegrond zijn.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Tijdens de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht (met bijlagen):

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank aan Consument van 23 oktober 2019;
- de aanvullende reacties van Consument van 10 oktober 2019, 15 oktober 2019, 17 oktober 2019, 23 oktober 2019 en 30 oktober 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. De klacht van Consument

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft bij de rechtsvoorganger van de Bank een hypothecaire geldlening met de leningdelen [A], [B] en [C] gesloten, waarvoor Consument maandelijks een bedrag aan de Bank verschuldigd was van respectievelijk € 226,73, € 66,57 en € 324,36 (tezamen € 617,66).

2.2 Per 6 februari 2017 is de hypothecaire geldlening van Consument overgegaan naar de Bank. Door deze overgang is het moment waarop Consument het maandbedrag verschuldigd is, gewijzigd naar achteraf betalen.

2.3 Op enig moment is tussen Consument en de Bank een geschil ontstaan. Naar aanleiding hiervan is de kwestie voorgelegd aan de Commissie. Tijdens de mondelinge behandeling op 2 augustus 2018 heeft Consument met de Bank een vaststellingsovereenkomst getekend die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*1) Leningnr* [C] *wordt verlengd tot 1 oktober 2030 onder gelijkblijvende voorwaarden*
2) Per 1 september 2018 geldt een 5-jarige rentevastperiode tegen een rente van 2%
3) Ter vergoeding van in het verleden teveel betaalde rente en onjuist vergoede kosten betaalt aangeslotene aan Consument binnen 2 weken na heden het bedrag van € 3109,-. Dit bedrag maakt aangeslotene over op […]
Behoudens nakoming van het bovenstaande geven partijen elkaar kwijting over en weer terzake van onderhavige geschil. Consument trekt zijn klacht in."

2.4 De Bank heeft Consument onder meer op 2 augustus 2018 en 4 september 2018 per brief geïnformeerd dat sprake is van een achterstand in betalingen van de hypothecaire geldlening. Daarnaast heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat leningdeel [C] gewijzigd wordt naar leningdeel [X]. Consument heeft meerdere brieven aan de Bank geschreven waarin hij heeft aangegeven nog steeds vooruit te betalen en dat geen sprake kan zijn van een betaalachterstand.

2.5 De uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing. De Commissie heeft, na de mondelinge behandeling van de klacht, de Bank in de gelegenheid gesteld schriftelijk een reactie te geven op de vragen van Consument. Consument heeft aangegeven geen genoegen te nemen met de schriftelijke reactie die de Bank op 23 oktober 2019 heeft gegeven.

De vordering van Consument

2.6 Consument vordert van de Bank een bedrag van € 15.000,-. Daarnaast vordert Consument dat de vaststellingsovereenkomst van 2 augustus 2018 nietig verklaard wordt. Consument heeft hiertoe gesteld dat de Bank voortdurend aan de vaststellingsovereenkomst heeft getornd om verkeerde redenen. Daardoor heeft de Bank geen goed onderbouwde antwoorden gegeven op de vragen van Consument. De Bank is hierdoor een boete verschuldigd aan Consument.

Het verweer van de Bank

2.7 De Bank heeft met Consument een vaststellingsovereenkomst getekend op 2 augustus 2018. De Bank is de afspraken nagekomen die in de vaststellingsovereenkomst staan opgenomen.

Dit had onder meer tot gevolg dat leningdeel [C] is gewijzigd naar leningdeel [X]. Daarnaast is geen sprake van een betaalachterstand. Deze achterstand lijkt aanwezig te zijn doordat Consument zelf de maandtermijnen overmaakt in de eerste week van iedere maand. Omdat de betalingen van Consument een paar dagen later binnenkomen dan bij een automatische incasso, lijkt er iedere maand een achterstand te zijn. Daardoor worden in werkelijkheid de betalingen van Consument verwerkt als een betaling achteraf van de voorgaande maand. De 'achterstand' wordt een paar dagen later door Consument voldaan. Daarnaast komen de maandtermijnen die Consument overmaakt niet altijd precies overeen met de verschuldigde maandtermijn, waardoor verschillen in de verschuldigde maandtermijn en het openstaande saldo ontstaan. Tot slot stelt de Bank dat geen sprake kan zijn van enige vorm van schade. Eventuele schade vóór 2 augustus 2018 is meegenomen in de vaststellingsovereenkomst.

3. Beoordeling

Vaststellingsovereenkomst

3.1 De Commissie stelt voorop dat sprake is van een vaststellingsovereenkomst, die op 2 augustus 2018 tussen Consument en de Bank tot stand is gekomen. In de vaststellings-overeenkomst is bepaald dat de Bank 1) leningdeel [C] verlengt tot 2030 onder gelijke voorwaarden, 2) per 1 september 2018 een rentevastperiode van vijf jaar biedt tegen 2% rente en 3) Consument een bedrag overmaakt van € 3.109,- voor '*in het verleden teveel betaalde rente en onjuist vergoede kosten*'. Daarbij hebben partijen elkaar, behoudens nakoming van de vaststellingsovereenkomst, '*kwijting over en weer*' gegeven ter zake van het geschil.

3.2 De Commissie heeft geen aanleiding gevonden om aan te nemen dat de Bank zich niet heeft gehouden aan de hiervoor genoemde voorwaarden van de vaststellingsovereenkomst. Door het ondertekenen van de vaststellingsovereenkomst hebben partijen verklaard niets meer van elkaar te vorderen, althans voor wat betreft de in het verleden te veel betaalde rente en onjuiste vergoede kosten vóór 2 augustus 2018. Voor het gedeelte van de klacht van Consument dat hierop ziet, stelt de Commissie vast dat de klacht niet behandelbaar is nu er door de vaststellingsovereenkomst geen sprake meer is van een geschil. Dat Consument nog beroep heeft gedaan op de nietigheid van de vaststellingsovereenkomst maakt dit oordeel niet anders. De Commissie merkt op dat Consument zich pas voor het eerst op nietigheid van de vaststellingsovereenkomst heeft beroepen in zijn e-mail van 23 oktober 2019. De vordering dan wel stelling hierin van Consument, is aan te merken als te laat (tardief). Dit betekent dat dit onderdeel van de klacht te laat in de procedure is gebracht. Bovendien heeft Consument zijn stelling hierin niet voldoende onderbouwd. De Commissie is daarom van oordeel dat het beroep van Consument op nietigheid van de vaststellingsovereenkomst niet slaagt. Dit betekent dat de klacht, voor wat betreft de in het verleden te veel betaalde rente en onjuiste vergoede kosten vóór 2 augustus 2018, niet-behandelbaar is.

Bespreking van de resterende klachtonderdelen

3.3 De vraag die de Commissie vervolgens dient te beantwoorden is of de Bank ná het tekenen van de vaststellingsovereenkomst op 2 augustus 2018 ten onrechte te veel als achterstand bij Consument in rekening heeft gebracht. De tweede vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of de schade die Consument vordert, als gevolg van de voor hem niet toereikende antwoorden van de Bank, toewijsbaar is.

3.4 Met betrekking tot de betalingsachterstand heeft de Bank meerdere malen (schriftelijk) verklaard dat Consument bijloopt met zijn betalingen. De Bank heeft ook verklaard waarom Consument toch berichten ontvangt van een betalingsachterstand. Doorgaans incasseert de Bank door middel van automatische incasso aan het begin van de maand de verschuldigde maandtermijnen voor de hypothecaire geldlening. Consument heeft ervoor gekozen om handmatig deze bedragen in de eerste week van de maand aan de Bank over te maken. Doordat de bedragen daardoor later bij de Bank binnenkomen dan bij automatische incasso, worden de betalingen van Consument als te laat geregistreerd en ontvangt Consument hierdoor brieven over betalingsachterstanden. Gelet op de verklaring van de Bank, kan de Commissie volgen dat de gang van zaken ertoe leidt dat Consument (automatisch) brieven ontvangt over een betalingsachterstand die een paar dagen later wordt voldaan door de handmatige betaling. De Commissie begrijpt dat het voor Consument verwarrend is dat hij telkens brieven krijgt van de achterstand, maar zij kan uit de geschetste gang van zaken en de verklaring van de Bank niet concluderen dat de Bank te veel rente in rekening heeft gebracht bij Consument.

3.5 De Commissie begrijpt dat Consument onder meer gefrustreerd is dat hij, ondanks meerdere verzoeken, lang heeft moeten wachten op antwoorden van de Bank. De antwoorden die de Bank heeft gegeven waren voor Consument niet voldoende onderbouwd. Ook begrijpt de Commissie de verwarring voor Consument met betrekking tot de brieven over de betaalachterstanden alsook de wijziging van de benaming van Leningdeel [C] naar Leningdeel [X] als gevolg van de vaststellingsovereenkomst van 2 augustus 2018. Niet is gebleken dat de Bank Consument hierin heeft voorbereid of direct na ontvangst van deze brief uitleg heeft gegeven over deze wijziging. De Commissie merkt op dat de Bank op bepaalde punten in haar correspondentie naar Consument toe voortvarender en duidelijker had kunnen optreden. Desondanks ziet de Commissie geen grondslag om Consument hiervoor een schade-vergoeding toe te kennen.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consument gedeeltelijk niet-behandelbaar is en het overige deel ongegrond is.

4. Beslissing

De klacht van Consument is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de Commissie 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.