Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-631
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Tussen partijen is een overeenkomst van hypothecaire geldlening met een bouwdepot tot stand gekomen. Het bouwdepot is op 18 december 2017 beëindigd, omdat de verbouwing voltooid was en het depot leeg was. Door een administratieve fout van de Bank is nadien een bedrag aan meegefinancierde rente in mindering gebracht op de maandelijkse hypotheeklast. Consument betwist dat hij dit bedrag aan de Bank verschuldigd is en vordert dat het wordt weggeboekt. Daarnaast vordert Consument een schadevergoeding voor de fout van de Bank. De Commissie oordeelt dat het bedrag ten onrechte in mindering is gebracht en ziet geen grond voor de Bank om het bedrag kwijt te schelden. Ook voor een schadevergoeding ziet de Commissie geen aanknopingspunten. De Commissie wijst de vorderingen af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 31 maart 2017 is tussen partijen een overeenkomst van hypothecaire geldlening met een bouwdepot tot stand gekomen.

2.2 De Bank verstrekte Consument maandelijks aan het begin van iedere maand een mutatieoverzicht ten behoeve van het bouwdepot. Op een mutatieoverzicht zijn de data, begunstigden, uitbetaalde bedragen en het resterende saldo vermeld.

2.3 Het bouwdepot is op 18 december 2017 beëindigd, omdat de verbouwing voltooid was en het bouwdepot leeg was.

2.4 Door een administratieve fout is na de beëindiging van het bouwdepot alsnog een bedrag van € 699,35 aan meegefinancierde rente in mindering gebracht op de maandelijkse hypotheeklast van Consument.

2.5 Op 3 april 2018 heeft de Bank Consument als volgt bericht:

> *"Op 18 december 2017 hebben wij op uw verzoek het resterend bedrag dat nog aanwezig was in de rubriek meegefinancierde rente van uw bouwdepot, verplaatst naar de rubriek diverse werkzaakheden.*
> *Door een administratieve fout is er in de maand januari toch nog meegefinancierde rente uitgekeerd (…)*
> *Het gaat om een bedrag van € 153,29 en € 546,06 = € 699,35*
> *Dit bedrag is ook uitbetaald uit de rubriek diverse werkzaamheden,*
> *Samenvattend kunnen wij dus mededelen dat het bedrag dubbel is uitgekeerd.*
> *Wij verzoeken u vriendelijk dit bedrag over te maken op (…)"*

2.6 De Bank heeft Consument diverse herinneringen gestuurd, waarin – voor zover relevant – is vermeld:

> *"**Wat moet u doen?***
> *U moet ons direct bellen. (…)*
>
> ***Wat gebeurt er als u niet belt?***
> *Het is belangrijk dat u ons belt. Belt u ons niet dan kunnen wij u niet helpen om de achterstand op te lossen. Wij mogen dan het volgende doen:*
> - *Wij berekenen extra rente over het bedrag.*
> - *Wij vragen een deurwaarder om ons te helpen het bedrag van u te krijgen. De kosten die we hiervoor maken, zijn erg hoog. En u moet die betalen.*
> - *Wij geven aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) door dat u een achterstand in betalen heeft. Dit betekent dat u in de toekomst moeilijk of geen leningen kunt afsluiten.*
> - *Wij mogen van u eisen dat u de hele lening aan ons terugbetaalt. Dat betekent dat uw woning moet worden verkocht. De kosten die we hiervoor maken, zijn erg hoog. En u moet die betalen."*

2.7 Consument betwist dat hij dit bedrag aan de Bank verschuldigd is en heeft een klacht ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat het bedrag van € 699,35 bij de Bank intern wordt afgeboekt, vordert een vergoeding van € 700,00 van de Bank ter compensatie van door de Bank gemaakte fouten en heeft de Bank verzocht om medewerking te verlenen aan een boetevrije oversluiting van de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit hoofde van de overeenkomst en hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de Bank verzoekt ten onrechte om terugbetaling van het bedrag van € 699,35. Het bouwdepot was immers reeds vier maanden daarvoor beëindigd en uit de door de Bank verstrekte overzichten blijkt onvoldoende dat de berekening van de Bank correct is;
- gedurende de looptijd van het bouwdepot heeft de Bank ook veel fouten gemaakt en de correctie ervan heeft Consument veel negatieve energie en tijd gekost en heeft hem geestelijke schade opgeleverd;
- de Bank heeft meerdere dreigende, intimiderende en onbeschofte e-mails verstuurd en valt Consument ook telefonisch lastig. Consument is zeer ontevreden over de dienstverlening van de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Het bouwdepot

4.1 Consument stelt dat de Bank ten onrechte een bedrag van € 699,35 van hem vordert. De Bank heeft met stukken onderbouwd dat zij dit bedrag aan meegefinancierde rente per abuis in mindering heeft gebracht op de maandelijkse hypotheeklast van Consument. Consument stelt dat uit de door de Bank verstrekte overzichten onvoldoende duidelijk blijkt dat hij dit bedrag daadwerkelijk verschuldigd is. Consument heeft hiertoe tevens aangevoerd dat het bouwdepot reeds op 18 december 2017 is beëindigd en dat de brief van de Bank pas op 3 april 2018 is verstuurd.

4.2 De Commissie merkt op dat de beëindiging van het bouwdepot geen beletsel hoeft te vormen voor een terugvordering van dit bedrag.

Het enkele argument dat het bouwdepot reeds op 18 december 2017 was beëindigd, is dan ook geen reden om het bedrag van € 699,35 kwijt te schelden.

4.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat het bouwdepot leeg was, dat de verbouwing was afgerond en dat daarom het bouwdepot op 18 december 2017 is beëindigd. De bedragen die na die datum in mindering zijn gebracht, zijn dus ten onrechte in mindering gebracht. Uit het overzicht van de Bank blijkt dat op 1 januari 2018 twee bedragen in mindering zijn gebracht, namelijk € 153,29 en € 546,06. Consument meent dat dit een fout van de Bank is en het dus niet voor zijn rekening dient te komen. In feite heeft Consument een lager maandbedrag betaald dan hij verschuldigd was. Dit bedrag is hij dus alsnog aan de Bank verschuldigd. Consument meent dat het door de Bank verstrekte overzicht onjuist is, echter heeft zijn standpunt desgevraagd niet nader onderbouwd. De Commissie ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van het door de Bank verstrekte overzicht.

Communicatie van de Bank

4.4 Alvorens de Commissie toekomt aan een inhoudelijk oordeel over dit klachtonderdeel, wenst zij het volgende op te merken. Consument heeft een voorbeeld gegeven ter illustratie van de slechte dienstverlening van de Bank. Het voorbeeld betreft een betaling van € 20.000,00 uit het bouwdepot dat in eerste instantie in mindering is gebracht op de aflossingsvrije hypotheek van Consument. De Bank heeft de fout hersteld, maar het bedrag vervolgens naar een oud rekeningnummer van de ontvangende partij geboekt. Alhoewel de Commissie begrijpt dat dit bij Consument onduidelijkheid en onvrede heeft opgeleverd, heeft deze gebeurtenis in juli 2017 plaatsgevonden en is de betaling uiteindelijk in goede orde bij de ontvanger aangekomen. De Commissie zal hierover dan ook geen oordeel geven, maar het slechts meenemen ter illustratie van de onvrede van Consument over de dienstverlening van de Bank.

4.5 Voorts heeft Consument gesteld dat hij de communicatie van de Bank als dreigend, intimiderend en onbeschoft beschouwt. De Bank heeft dit betwist en heeft gesteld dat zij slechts herinneringen heeft gestuurd met betrekking tot het door Consument verschuldigde bedrag van € 699,35.

4.6 De Commissie heeft kennisgenomen van de ‘herinneringen’ van de Bank en kan zich voorstellen dat de bewoordingen van de Bank op Consument kunnen overkomen als niet klantvriendelijk en intimiderend. Dit is echter onvoldoende reden om het bedrag van € 699,35 kwijt te schelden, Consument een vergoeding te bieden of een boetevrije oversluiting te bewerkstelligen. De Commissie geeft de Bank in overweging om de toonzetting van haar brieven in de toekomst aan te passen, echter zij kan de Bank hiertoe niet verplichten. De wijze van communicatie behoort immers tot de beleidsvrijheid van de Bank.

Conclusie

4.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst daarom de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.