Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-121
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: RNHB B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen RNHB
Datum uitspraak	: 10 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft medio 2019 een definitieve terugbetaalnota van RNHB ontvangen. Wegens een fout van RNHB is daarbij ten onrechte een verkeerde datum opgenomen. Consument verkeerde hierdoor in de veronderstelling het leningbedrag inclusief de laatste maandtermijn bij de notaris te hebben voldaan. Consument vordert dat de hoogte van de achterstand wordt gecorrigeerd naar nihil. De Commissie oordeelt dat sprake is van een kennelijke vergissing aan de zijde van RNHB, waaraan zij niet gehouden mocht worden. De omstandigheid dat RNHB in de definitieve terugbetaalnota achter de vermelding verschuldigde rente van 1 augustus 2019 tot 2 september 2019 een bedrag van € 9,73 heeft vermeld, had bij Consument vraagtekens moeten oproepen. De klacht van Consument wordt derhalve ongegrond geacht. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van RNHB;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van RNHB.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2002 ter financiering van een woning een hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') afgesloten bij RNHB.

2.2 De door RNHB verstrekte jaaropgave 2018 vermeldt voor zover hier relevant:

*"**Lening***

Hoofdsom lening per 31 december 2018		*€ 103.279,33*
Bij u in rekening gebrachte	*- hypotheekrente in 2018*	*€ 3.681,39*
	- (...)	

***Hoofdsom** : In de opgave van de hoofdsom zijn alle in 2018 in rekening gebrachte termijnen verwerkt, ongeacht de vraag of deze zijn voldaan.*

***Rente** : In de opgave van de rente zijn alle over 2018 verschuldigde rentebedragen opgenomen, ongeacht de vraag of deze zijn voldaan."*

2.3 Vanwege het aflopen van de rentevastperiode heeft RNHB Consument per brief van 16 mei 2019, voor zover relevant, bericht:

De rentevastperiode van uw hypothecaire geldlening, bekend onder bovenvermeld leningnummer, verloopt op 01-09-2019. Ervan uitgaande dat alle verschuldigde termijnen zijn voldaan, zijn wij bereid de geldlening tegen de hieronder vermelde condities per 01-09-2019 voort te zetten.

Aflossingsvorm	: annuïteiten
Leningbedrag	: € 100.088,23
Juridische looptijd	: 204 maanden
Nominaal rentepercentage	: 3,45 % per jaar
Rentevastperiode	: 60 maanden
Effectief rentepercentage	: 3,51 % per jaar
Aantal maandelijkse betalingen	: 60 maanden
Termijnbedrag	: € 649,17 per maand
Vervaldag	: 1e van de maand
Betaalwijze	: per maand achteraf, voor het eerst op 01-10-2019
Restant leningbedrag na 60 maanden	: € 76.457,52

2.4 RNHB heeft op 15 augustus 2019 van notariskantoor Post een aflosverzoek voor de geldlening per 30 augustus 2019 ontvangen.

2.5 De op 23 augustus 2019 door RNHB aan Consument verzonden aflosnota vermeldt onder meer:

Specificatie voor lening [redacted]

De resterende hoofdsom per 1 augustus 2019	€	100.088,23
Verschuldigde rente van 1 augustus 2019 tot 2 september 2019	€	9,73
Totaal verschuldigd	€	100.097,96

Dit bedrag moet op 2 september 2019 zijn betaald. Voor elke dag dat het geld later binnen komt moet er dagrente betaald worden. Voor u is dat bedrag € 9,73

2.6 Consument heeft de automatische incasso van RNHB ten bedrage van € 641,95 op 2 september 2019 gestorneerd.

2.7 RNHB heeft op 3 september 2019 van de door Consument gekozen notaris € 100.107,69 ontvangen. Dit bedrag bestaat uit de restant hoofdsom (€ 100.097,96) en dagrente (€ 9,73).

2.8 Volgens de administratie van RNHB bedraagt de achterstand op 3 september 2019 € 641,40. Deze achterstand heeft Consument opgelopen doordat zij de termijn van de maand augustus 2019 heeft gestorneerd.

2.9 RNHB heeft Consument op 17 oktober 2019 een overzicht van de termijnen van 1 januari 2019 tot en met 1 september 2019 verstrekt. Voor zover relevant vermeldt dit overzicht:

Termijn	Termijnbedrag	Aflossing	Rente	Restant hoofdsom
01-01-2019	€ 651,68	€ 350,45	€ 301,23	€ 102.928,88
01-02-2019	€ 651,68	€ 351,47	€ 300,21	€ 102.577,41
01-03-2019	€ 651,68	€ 352,50	€ 299,18	€ 102.224,91
01-04-2019	€ 651,68	€ 353,52	€ 298,16	€ 101.871,39
01-05-2019	€ 651,68	€ 354,56	€ 297,12	€ 101.516,83
01-06-2019	€ 651,68	€ 355,59	€ 296,09	€ 101.161,24
01-07-2019	€ 651,68	€ 356,63	€ 295,05	€ 100.804,61
01-08-2019	€ 651,68	€ 357,67	€ 294,01	€ 100.446,94
01-09-2019	€ 651,68	€ 358,71	€ 292,97	€ 100.088,23

(…)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat RNHB wordt veroordeeld tot het corrigeren van de hoogte van de achterstand naar nihil.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de door RNHB uitgevoerde laatste incasso niet klopt. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat zij het leningbedrag per 1 september 2019 (€ 100.088,23) bij de notaris heeft voldaan. RNHB heeft dit bedrag in haar brief van 16 mei 2019 en in de specificatie bij de definitieve terugbetaalnota opgenomen. Uit de specificatie bij de definitieve terugbetaalnota volgt ook dat de verschuldigde rente over de maand augustus 2019 bij het totaal door Consument verschuldigde bedrag is meegenomen.

Verweer van RNHB

3.3 RNHB heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de hoogte van de achterstand is correct berekend. De hypotheekbetalingen worden altijd achteraf in rekening gebracht. Consument was op het moment van overdracht bij de notaris de maandtermijn augustus 2019 nog niet verschuldigd en de maandtermijn is niet in de berekening van de notaris meegenomen;
- in de aflosnota met datum 23 augustus 2019 is per abuis een verkeerde maand opgenomen. Overal waar augustus staat, had september moeten staan. Hierdoor was uit de aflosnota niet duidelijk op te maken dat Consument nog een laatste termijn verschuldigd was. RNHB heeft hiervoor haar excuses aangeboden.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die ter beoordeling voorligt, is of Consument terecht in de veronderstelling verkeerde dat zij de maandlast van de geldlening van augustus 2019 bij de notaris heeft voldaan.

4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van geldlening is gesloten. Niet ter discussie staat dat partijen zijn overeengekomen dat de hypotheeklast voor een maand achteraf in rekening wordt gebracht. Consument stelt echter de maandtermijn van augustus 2019 bij de notaris te hebben voldaan. Uit de correspondentie van RNHB heeft zij opgemaakt dat bij het terug te betalen bedrag van € 100.088,33 rekening is gehouden met de maandtermijn van augustus 2019. Consument verwijst hiervoor naar de specificatie bij de definitieve terugbetaalnota. In deze specificatie is vermeld dat zij een totaalbedrag van € 100.097,96 verschuldigd is. Verder is hierop vermeld dat de verschuldigde rente van 1 augustus 2019 tot 2 september 2019 onderdeel uitmaakt van dit totaalbedrag.

4.3 RNHB stelt zich echter op het standpunt dat de maandtermijn van augustus 2019, ondanks de vermelding op de definitieve terugbetaalnota, niet is meegenomen bij het opstellen van het totaalbedrag. RNHB heeft begrip voor de verwarring bij Consument, maar heeft toegelicht dat zij bij het opstellen van de definitieve terugbetaalnota een fout heeft gemaakt. Door deze fout is in de specificatie van de terugbetaalnota op de plaatsen waar september had moeten staan augustus vermeld. Ter staving van haar stelling heeft RNHB aan Consument een overzicht van de betalingen van het jaar 2019 (zie hiervoor punt 2.9) verstrekt.

4.4 De Commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat RNHB in de definitieve terugbetaalnota achter de vermelding verschuldigde rente van 1 augustus 2019 tot 2 september 2019 een bedrag van € 9,73 heeft vermeld, bij Consument vraagtekens had moeten oproepen. Haar maandtermijn bedraagt € 651,68 en zij had moeten weten dat het door RNHB opgenomen bedrag in de definitieve terugbetaalnota onjuist was. Het bedrag van € 9,73 is de dagrente die Consument moet betalen en verschuldigd is voor elke dag dat het geld later bij RNHB binnenkomt. RNHB heeft dit bij de specificatie ook toegelicht. Het had op de weg van Consument gelegen nader onderzoek te verrichten, zoals bijvoorbeeld door telefonisch contact met de klantenservice van RNHB op te nemen om te verifiëren of zij een juiste definitieve terugbetaalnota had ontvangen. Doordat Consument heeft nagelaten hiernaar onderzoek te verrichten, kon Consument er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de bedragen vermeld in de definitieve terugbetaalnota juist waren.

4.5 De Commissie is dan ook van oordeel dat het niet de bedoeling van RNHB kon zijn om de maandtermijn van augustus 2019 mee te nemen bij de berekening van het totaal door Consument op 2 september 2019 verschuldigde bedrag. Derhalve is, hoe slordig de fout van RNHB ook is geweest, sprake van een kennelijke vergissing aan de zijde van RNHB, waaraan zij niet gehouden mocht worden. De klacht van Consument wordt derhalve ongegrond geacht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.