Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0464
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	: 21 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Niet behandelbaar

Samenvatting

De consument klaagt over de door de geldverstrekker in rekening gebrachte vergoedingsrente na aflossing van de hypothecaire geldlening. De klacht is op grond van het reglement niet behandelbaar omdat de klacht al eerder is behandeld door de Geschillencommissie.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) het aanvullende verweer van de geldverstrekker en 5) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

1.3 De commissie heeft conform artikel 12.9 bepaald dat de geldverstrekker eerst verweer heeft mogen voeren tegen het in behandeling nemen van de klacht. In deze uitspraak wordt daarom de behandelbaarheid van de klacht beoordeeld.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en zijn echtgenote hebben in 2011 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de geldverstrekker. In 2016 heeft het door de geldverstrekker ingeschakelde administratie-kantoor op verzoek van de consument enkele keren een voorlopige aflosnota aan de consument toegezonden. Onder betaling van de vergoeding voor vervroegde aflossing (boeterente) van € 45.974,78 is de geldlening op 2 januari 2017 volledig afgelost door de consument.

2.2 De geldverstrekker heeft op grond van de door de AFM per 1 maart 2017 opgestelde Leidraad '*Vergoeding voor vervroegde aflossing hypotheek*' de door de consument betaalde vergoeding voor vervroegde aflossing herberekend en een bedrag van € 2.719,15 aan de consument terugbetaald.

2.3 Op 18 april 2017 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid over de geldverstrekker. Op 11 juni 2019 heeft de geschillencommissie een tussenuitspraak (nr. 2019-491) gedaan. Hierin is opgenomen dat de consument vordert dat de boeterente door een derde onafhankelijke partij door middel van een verifieerbare en transparante berekening wordt vastgesteld, waarbij ook het extra af te lossen vermogen wordt betrokken. Aan deze vordering legde de consument ten grondslag dat dat de geldverstrekker toerekenbaar tekort geschoten was. De consument voerde hierbij – samengevat – aan dat de geldverstrekker niet dan wel onvoldoende gegevens heeft aangereikt aan de hand waarvan de berekende boeterentes zijn te controleren.
In deze tussenuitspraak heeft de geschillencommissie beslist dat de geldverstrekker in het kader van de beoordeling van de klacht aanvullende stukken en een nadere toelichting dient te verstrekken. Voort heeft de geschillencommissie beslist dat de consument in gelegenheid gesteld zal worden om daarop te reageren.

2.4 De geldverstrekker heeft in dat kader een brief voorzien van bijlagen gedateerd 29 augustus 2019 ingestuurd, waarin ook de specificatie herberekening van 1 augustus 2019 is bijgevoegd. De (gemachtigde van de) consument heeft daarop bij brief van 27 september 2019 gereageerd.

2.5 Op 3 maart 2020 heeft de geschillencommissie een bindende einduitspraak (nr. 2020-200) gedaan en heeft zij de vordering van de consument afgewezen.

2.6 Op 8 september 2020 heeft de consument een klacht tegen de geldverstrekker ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt zich op het standpunt dat de geldverstrekker bij de berekening van de aflossing van de geldlening op diverse punten incorrect heeft gehandeld en zij na bijna vier jaar corrigeren van de berekening nog steeds niet in staat is een definitieve berekening te maken die conform de overeenkomst is. In het kader hiervan voert de consument de volgende argumenten aan:

1. de herberekening en toelichting van 1 augustus 2019 is op diverse punten onjuist en onvolledig; en
2. de geldverstrekker heeft de verzwaarde zorgplicht schonden.

De consument vordert een correcte berekening en vergoeding van € 24.000,-, verhoogd met wettelijke rente.

Het verweer

2.8 De geldverstrekker heeft het standpunt ingenomen dat de klacht niet door de commissie kan worden behandeld. Zij verwijst daarbij naar artikel 2.1 onder a van het reglement, waarin is bepaald dat de geschillencommissie een klacht niet kan behandelen indien deze al eerder is behandeld door de geschillencommissie.
De geldverstrekker heeft gesteld dat de onderhavige klacht van de consument een herhaalde klacht ten aanzien van de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing van de geldlening betreft. De consument gaat daarbij in de op specificatie herberekening van 1 augustus 2019, zoals door de geldverstrekker ingediend in het kader van de eerdere klachtprocedure.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie beoordeelt in deze uitspraak alleen de behandelbaarheid van de klacht. Zij heeft eerder, conform artikel 12.9 van haar reglement, beslist dat de geldverstrekker alleen mocht reageren op de behandelbaarheid van de klacht. Dat heeft de geldverstrekker in haar verweerschrift en aanvullend verweerschrift gedaan. In deze beoordeling komt de commissie tot de conclusie dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. De redenen hiervoor worden hierna toegelicht.

Behandelbaarheid van de klacht

3.2 De geschillencommissie behandelt uitsluitend geschillen die nog niet in behandeling zijn bij, of eerder zijn behandeld door, de Geschillencommissie, de voormalige Ombudsman van Kifid of door een geschillencommissie bij een van de voorgangers van Kifid, zie artikel 2.1 onder a van het reglement.

3.3 In deze klacht gaat het in essentie om de wijze waarop de geldverstrekker de vergoeding voor vervroegde aflossing heeft berekend.

3.4 Naar het oordeel van de commissie berust de door de consument in september 2020 ingediende klacht op dezelfde gronden als eerder aan de geschillencommissie zijn voorgelegd. Ook zijn de commissie geen nieuwe gronden gebleken. In het kader hiervan merkt de commissie op dat grote delen van de klachtomschrijving van 8 september 2020 afkomstig zijn uit de brief van 27 september 2019, zodat die argumenten zijn meegenomen in de einduitspraak van de commissie.

Uit de tussenuitspraak van 11 juni 2019 en einduitspraak van 3 maart 2020 blijkt dat de geschillencommissie de klachten van de consument reeds inhoudelijk heeft behandeld. Dat de vorderingen niet zijn toegewezen, kan er niet toe leiden dat de klacht opnieuw wordt behandeld. Indien de consument zich niet kon verenigen met de uitspraak van de geschillencommissie had hij kunnen onderzoeken of hoger beroep tot de vervolg-mogelijkheden behoorde.

Conclusie

3.5 Gelet op het voorgaande is daarmee sprake van een situatie zoals bedoeld in artikel 2.1 onder a van het reglement, waardoor de commissie niet bevoegd is de klacht (opnieuw) inhoudelijk in behandeling te nemen. De klacht van de consument is daarom niet behandelbaar. Tegen deze beslissing staat geen beroep of bezwaar open.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.