Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0113
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Administratiesysteem bank. Bejegening. De consument heeft op 8 december 2020 een extra aflossing gedaan op zijn hypothecaire geldlening bij de bank. De bank heeft deze aflossing verwerkt en de nieuwe maandtermijn bepaald. De consument is het niet eens met de berekening van de nieuwe maandtermijn na de extra aflossing en hij stelt dat het incassosysteem van de bank ook leidt tot een onjuiste jaaropgave gelet op het kasstelsel dat door de fiscus wordt gehanteerd. Daarnaast heeft hij zich beklaagd over de klachtafhandeling door de bank. De consument heeft gevorderd ruimhartig te worden gecompenseerd door de bank voor deze vermeende tekortkomingen. De commissie heeft de klachtonderdelen beoordeeld en gedeeltelijk gegrond verklaard. De vordering van de consument is echter bij gebrek aan onderbouwing en grondslag afgewezen.

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 bank; 4) de repliek van de consument; 5) dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 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.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2014 een hypothecaire geldlening (hierna: lening) op basis van annuïteiten afgesloten bij Delta Lloyd. De hypotheeksom bedroeg € 189.500,- met een looptijd van 30 jaar en een vaste rente van 3,75% voor de duur van 20 jaar. Op de leningsovereenkomst zijn de Voorwaarden Delta Lloyd Nieuwbouw Hypotheek van 1 september 2014 van toepassing verklaard. Daarin staat opgenomen dat de consument jaarlijks vergoedingsvrij mag aflossen tot 10% van de oorspronkelijke hoofdsom. Medio 2020 heeft de bank de hypotheekportefeuille van Delta Lloyd overgenomen. De bank incasseert de maandtermijnen aan het begin van de opvolgende maand.

2.2 Op 8 december 2020 heeft de consument een extra aflossing gedaan op zijn lening. De bank hanteert voor het berekenen van de nieuwe maand annuïteit een methodiek waarbij gerekend wordt vanaf de laatst-verleden vervaldag. De maandtermijn wordt per eerstvolgende incasso verlaagd in verband met de extra aflossing, maar daarbij geldt een bijbetaling van gederfde rente in het maand-deel voordat de extra aflossing is geëffectueerd. De bank berekent in dit geval over de periode van 1 tot 8 december de rente over de oude hypotheeksom en telt dit bij het nieuwe maandbedrag (na extra aflossing) op.

2.3 De maandtermijn over december heeft de bank begin januari 2021 geïncasseerd. Op 29 januari 2021 heeft de consument de bank per e-mail vragen gesteld over het geïnde bedrag. Op 26 februari 2021 heeft de bank daarop gereageerd. Op 12 maart 2021 heeft de consument daarop geantwoord waarna er een klacht is aangemaakt. Op 17 maart 2021 heeft de klachtenafdeling van de bank inhoudelijk gereageerd. Op 11 april 2021 heeft de consument daarop gereageerd. Op 21 april 2021 heeft de klachtenafdeling de consument weer inhoudelijk bericht. In dit bericht heeft de bank verwezen naar Kifid. Op 19 mei 2021 heeft de consument op het bericht van de bank gereageerd waarna de bank op 25 mei 2021 een reactie heeft gestuurd waarin wederom is verwezen naar Kifid. De consument heeft op 22 september 2021 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat:

- de rekenmethode die de bank gebruikt om de nieuwe maand annuïteit te bepalen nadat de consument de extra aflossing in december 2020 had gedaan, onjuist is;

- het jaaroverzicht van de bank niet klopt omdat de maandtermijn over december 2020 in januari 2021 wordt geïncasseerd en dit niet overeenkomt met het kasstelsel dat de fiscus hanteert waarbij de betaaldatum leidend is voor het aangiftejaar waarin de post wordt opgegeven;

- de bank zeer traag heeft gereageerd nadat hij op 29 januari 2021 contact opnam over de maandtermijn van december 2020, en aanvankelijk niet volledig dan wel zonder kennis van zaken op zijn vragen en klachten is ingegaan.

2.5 De consument vordert, zoals de commissie begrijpt, dat de bank haar administratiesysteem en berekeningsmethodiek voor het bepalen van de maand annuïteit na extra aflossing aanpast, dat hij ruimschoots wordt gecompenseerd voor de vermeende tekortkomingen door de bank en de bank haar excuses aanbiedt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen jegens de consument dan wel onzorgvuldig heeft gehandeld jegens hem bij het bepalen van de nieuwe maandtermijn voor de hypothecaire geldlening, bij het vaststellen van de jaaropgave en tijdens de interne klachtenprocedure. Deze klachtonderdelen van de consument zullen hierna worden behandeld.

De berekening van de annuïteit door de bank

3.2 De consument heeft gesteld dat de door de bank vastgestelde nieuwe maand annuïteit na de extra aflossing van 8 december 2020 rekenkundig gezien onjuist is. Hij vermoedt dat de bank heeft gekozen voor een vereenvoudigde (programmeerbare) methodiek en niet voor de volgens hem enige financieel rekenkundig correcte. De bank rekent na de extra aflossing met een annuïteit op basis van een restant looptijd van 289 maanden. Daarin is de maand december geheel meegenomen. De bank had volgens de consument echter uit moeten gaan van de conversiedatum van 8 december 2020 en daarom met een restant looptijd van 288 + (23/30) maand moeten rekenen waarbij de maand december dus niet geheel wordt meegenomen.

3.3 De bank heeft haar berekening toegelicht en aangegeven dat zij een systeem hanteert waarbij zij de nieuwe maand annuïteit vanaf de laatst-verleden vervaldag berekent en dus voor het bepalen van de nieuwe maand annuïteit de maand december geheel meeneemt. De bank verlaagt hiermee de maandtermijn meteen per de volgende incassodatum in verband met de extra aflossing maar brengt de gederfde rente over het maand-deel voordat de extra aflossing is geëffectueerd in rekening. De consument betaalt daarbij van 1 tot 8 december, zeven dagen, rente over de oude hoofdsom van € 166.851,06 en 23 dagen rente over de nieuwe hoofdsom van € 147.901,06 (de hoofdsom na de extra aflossing). In dit geval zou de rechtsvoorganger van de bank, waar de consument zijn lening heeft afgesloten, de nieuwe maand annuïteit pas vanaf de eerstvolgende vervaldag berekenen. De bank daarentegen doet dat meteen maar brengt daarom gederfde rente over het maanddeel vóór de aflossing in rekening. Dit is een keuze van de bank en draagt bij aan een eenduidig administratiesysteem.

3.4 De commissie oordeelt als volgt. Uit de overeenkomst zoals gesloten tussen de consument en de rechtsvoorganger van de bank volgt niet hoe de berekening bij een extra aflossing zoals in het onderhavige geval wordt vastgesteld. Wat wel vaststaat is dat de rechts-voorganger van de bank de maandtermijn incasseerde aan het einde van de desbetreffende maand en de bank de maandtermijn incasseert aan het begin van de volgende maand. De consument heeft aangegeven dat hij niet weet hoe de rechtsvoorganger de nieuwe maand-termijn had berekend omdat hij in die tijd geen extra aflossing heeft gedaan maar dat dat er ook niet toe doet nu hij zich beklaagt over de door de bank gehanteerde methode. De consument noemt de door hem betoogde methode de enige financieel rekenkundig correcte en vordert dat de bank deze methode hanteert.

3.5 De commissie dient te beoordelen of het beleid van de bank voor de keuze van de door haar gehanteerde methode naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit hangt af van de waardering van de omstandigheden van het geval. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de belangen van beide contractpartijen. De commissie is van oordeel dat het belang van een eenduidig en goed werkbaar administratiesysteem voor de bank dusdanig groot is dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om de bank te verplichten het administratiesysteem anders in te richten rekening houdend met de door de consument bepleite methode. Hiervoor ziet de commissie geen grondslag. De rekenmethode die de bank hanteert komt de commissie namelijk niet onredelijk voor en daartegenover staat een gering belang van de consument. De commissie merkt op dat niet is komen vast te staan wat het maandbedrag na de extra aflossing was geweest indien de lening nog bij de rechtsvoorganger was ondergebracht, daarom kan ook niet worden vastgesteld dat sprake is van financieel nadeel voor de consument ten opzichte van de ‘oude’ situatie. Er is daarom geen grondslag voor het aannemen van een tekort-koming aan de zijde van de bank en het toewijzen van de vordering van de consument.

Het jaaroverzicht

3.6 Op het jaaroverzicht 2020 van de bank staat de hoofdsom van de lening per 1 januari 2020 en per 31 december 2020 en de in dat jaar in rekening gebrachte hypotheekrente. Omdat de bank de maandtermijn over december 2020 begin januari 2021 heeft geïncasseerd, heeft dit volgens de consument tot gevolg dat in kalenderjaar 2020 slechts 11 maanden zijn betaald. Volgens de consument is de jaaropgave daarom niet in lijn met het kasstelsel dat door de fiscus wordt gehanteerd. In verband met deze discussie met de bank heeft de consument contact moeten opnemen met de belastingdienst en heeft hij het doen van zijn belasting-aangifte moeten uitstellen. De bank is pas in de procedure bij Kifid met een heldere uitleg gekomen waar bij zij heeft gewezen op de *Handleiding Renseignering* waarin staat dat deze werkwijze is toegestaan waarbij het jaaroverzicht ook de maandtermijn betaald in januari 2021 mag meenemen in het jaaroverzicht van 2020. De bank had hem hier eerder op moeten wijzen, aldus de consument.

3.7 De commissie stelt vast dat de klacht van de consument nog ziet op de omstandigheid dat de bank deze uitleg en informatie niet eerder dan tijdens de procedure bij Kifid aan de consument heeft verstrekt. De commissie kan zich voorstellen dat dit klachtonderdeel eerder was opgelost voor de consument als de bank de informatie met betrekking tot het jaaroverzicht tijdens de interne klachtenprocedure had verstrekt. De commissie verzoekt de bank nota van te nemen van deze klacht over haar communicatie tijdens de interne klachten-procedure. De vordering van de consument kan echter niet op basis van dit klachtonderdeel worden toegewezen.

De werkwijze van de bank tijdens de interne klachtenprocedure

3.8 De consument heeft zich tot slot beklaagd over de interne klachtenprocedure bij de bank en gesteld dat de bank zeer traag heeft gereageerd nadat hij op 29 januari 2021 contact opnam, en dat de bank aanvankelijk niet volledig dan wel zonder kennis van zaken op zijn vragen en klachten is ingegaan. De bank heeft als reactie daarop aangevoerd dat zij van mening is dat de behandeling door het klachtenteam adequaat is geweest en zij niet te traag heeft gereageerd.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank tijdig op de klachten en vragen van de consument is ingegaan nadat zijn uitlatingen richting de bank als klacht zijn aangemerkt en de interne klachtenprocedure is gestart op 12 maart 2021. De commissie merkt daarbij op dat de bank op 26 februari 2021 heeft gereageerd op de e-mail van de consument van 29 januari 2021 waarin hij vraagt om verduidelijking van het door de bank vastgestelde nieuwe maandbedrag. De commissie kan zich voorstellen dat de consument deze termijn onredelijk lang vindt en verzoekt de bank hier nota van te nemen. Ook hierbij geldt dat er geen toerekenbare tekortkoming kan worden aangenomen aan de zijde van de bank en dit klachtonderdeel niet tot toewijzing van de door de consument vrij ruim geformuleerde vordering kan leiden.

Tot slot

3.10 De bank heeft aangegeven de adviezen die de consument aan haar adres heeft gedaan ter harte te nemen en haar dienstverlening te willen verbeteren. De behandelaar van de bank heeft aangegeven dat voor zo ver hij de berekening van de nieuwe maand annuïteit eerder niet duidelijk heeft toegelicht hij daarvoor zijn excuses aanbiedt. Tot meer kan de bank niet worden gehouden. Het is in het onderhavige geval aan de bank zelf om in het kader van coulance al dan niet een gebaar te maken richting de consument of een vergoeding aan te bieden. De commissie merkt op dat zij een vordering welke inhoudt dat de bank excuses aanbiedt niet kan toewijzen omdat een verklaring van excuses een gemoedstoestand veronderstelt die de commissie niet kan opleggen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels gegrond maar wijst de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.