Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-259
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 23 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in november 2013 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Na advies van een onafhankelijk adviseur heeft Consument besloten om de geldlening over te sluiten. Consument wilde de geldlening vanwege fiscale voordelen nog in het jaar 2019 oversluiten. Consument heeft begin december 2019 een voorlopige terugbetaalnota bij de Bank opgevraagd en zij heeft op dat moment van de Bank vernomen dat deze nota binnen vijf werkdagen zou worden verzonden. De doorlooptijd voor een voorlopige terugbetaalnota bedraagt bij de Bank echter 10 werkdagen en de doorlooptijd voor een definitieve terugbetaalnota bedraagt vervolgens 20 werkdagen. Consument heeft haar beklag gedaan over de kwaliteit van de dienstverlening die de Bank heeft geleverd. Door de handelwijze van de Bank stelt Consument schade te hebben geleden. De Bank heeft aan Consument een verkeerde verwerkingstijd medegedeeld. De Commissie stelt vast dat de onjuiste mededeling van de Bank niet heeft geleid tot schade. De gestelde schade is veroorzaakt door de in de ogen van Consument te lange verwerkingstijd van een definitieve terugbetaalnota. Het oversluiten van de geldlening in 2019 was bij de Bank niet haalbaar, ook als de Bank geen fout had gemaakt. Voorts oordeelt de Commissie dat op de Bank vanuit haar zorgplicht niet de verplichting rustte om de procedure voor het oversluiten van een geldlening op haar website te vermelden. De vordering wordt afgewezen.

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 (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

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 november 2013 een hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') afgesloten bij de Bank. Consument heeft de rente van de geldlening vastgezet voor een periode van 10 jaar.

2.2 Op 4 december 2019 heeft Consument via de website van de Bank een voorlopige terugbetaalnota opgevraagd. In een chatgesprek met de Bank heeft Consument doorgegeven dat het opmaken van de aflosnota haast heeft. In het chatgesprek heeft de Bank aangegeven dat de voorlopige terugbetaalnota binnen vijf werkdagen wordt verzonden.

2.3 Consument heeft op 11 december 2019 telefonisch contact opgenomen met de Bank en aangegeven dat zij de voorlopige terugbetaalnota nog niet heeft ontvangen. De Bank heeft toegelicht dat de doorlooptijd voor het opmaken van een voorlopige terugbetaalnota 10 werkdagen is.

2.4 Consument heeft op 12 december 2019 bij de Bank haar onvrede kenbaar gemaakt over de communicatie van de Bank en de verwerkingstijd van haar verzoek voor een voorlopige terugbetaalnota.

2.5 Op 13 december 2019 heeft de Bank een voorlopige terugbetaalnota uitgebracht. Consument heeft dezelfde dag een definitieve terugbetaalnota opgevraagd.

2.6 Een klachtenfunctionaris van de Bank heeft op 16 december 2019 telefonisch contact met Consument gehad. De klachtenfunctionaris heeft toegelicht dat er sprake is van 10 werkdagen doorlooptijd voor een voorlopige terugbetaalnota en dat de doorlooptijd voor een definitieve terugbetaalnota vervolgens nog 20 werkdagen is.

2.7 De notaris heeft op 16 december 2019 een aanvraag voor een definitieve terugbetaalnota ingediend.

2.8 Op 17 december 2019 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat het niet mogelijk is om de geldlening in 2019 over te sluiten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 8.000,--. Dit is het door Consument begrote fiscale nadeel doordat de geldlening niet in 2019, maar in 2020 is overgesloten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden door de voorlopige terugbetaalnota niet binnen vijf werkdagen af te geven en pas in een zeer laat stadium aan te geven dat het oversluiten van de geldlening in 2019 niet haalbaar zou zijn. Van de Bank had mogen worden verwacht dat zij de doorlooptijden voor het afgeven van een terugbetaalnota en de procedure voor het aflossen van een geldlening aan haar klanten kenbaar maakt. Als Consument begin december 2019 had geweten dat het geen haalbare zaak was, had zij de geldlening niet overgesloten.

Verweer van de Bank

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

- de Bank erkent dat in eerste instantie een verkeerde termijn voor het afgeven van een voorlopige terugbetaalnota is medegedeeld. Dit is echter niet de oorzaak dat het Consument niet gelukt is om de geldlening in 2019 over te sluiten;
- Consument heeft de verkeerde procedure gevolgd om haar geldlening nog in 2019 te kunnen oversluiten. Kennelijk heeft zij daarover niet tijdig contact gehad met haar hypotheekadviseur of haar notaris want deze zijn van de gebruikelijke overvoerprocedures en termijnen op de hoogte;
- de Bank betwist de omvang van de schade en het causaal verband tussen de gestelde schade en het vijf werkdagen later dan toegezegd afgeven van de voorlopige terugbetaalnota.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen discussie is ontstaan over de kwaliteit van de dienstverlening die de Bank heeft geleverd. Consument stelt in dat verband dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld en onjuiste informatie heeft verstrekt. Door de handelwijze van de Bank stelt Consument schade te hebben geleden.

4.2 De Bank heeft erkend dat zij destijds een fout heeft gemaakt door aan te geven dat de verwerkingstijd voor het afgeven van een voorlopige terugbetaalnota vijf werkdagen bedraagt. De Bank heeft toegelicht dat haar verwerkingstijd voor een dergelijk verzoek tien werkdagen bedraagt.

Voorts heeft de Bank de procedure voor het oversluiten van een geldlening beschreven. De standaard werkwijze is dat het oversluiten van een geldlening verloopt via een notaris en in de meeste gevallen wordt begeleid door een adviseur. De notaris zorgt voor aflossing van de huidige geldlening, royement van de hypotheekakte, maakt de nieuwe hypotheekakte op en verzorgt de bijbehorende geldstromen. Voor het oversluiten van de geldlening dient de notaris minimaal vier weken voor de gewenste transportdatum een aflosnota bij de Bank op te vragen. De Bank stuurt de notaris dan twee weken voor de gewenste transportdatum de aflosnota toe. Bij spoed dient de notaris dit bij de Bank kenbaar te maken.

4.3 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is tot het vergoeden van de schade ad € 8.000,--. Artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') bepaalt: "*Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*"

4.4 Naar het oordeel van de Commissie komt de door Consument gevorderde schade, gesteld dat die zou komen vast te staan, hoe vervelend een en ander mogelijk voor Consument zal zijn geweest, niet voor vergoeding in aanmerking. Zoals uit de wettekst kan worden opgemaakt, dient sprake te zijn van een fout die tot schade heeft geleid. Ook dient de fout aan de wederpartij te kunnen worden toegerekend. Vaststaat dat de Bank in eerste instantie een verkeerde verwerkingstijd betreffende de voorlopige terugbetaalnota aan Consument heeft gecommuniceerd. De Bank dient de schade die Consument hierdoor lijdt dan ook in beginsel te vergoeden. De Commissie stelt echter vast dat deze onjuiste mededeling niet heeft geleid tot schade.

4.5 Immers de gestelde schade is veroorzaakt door de in de ogen van Consument te lange verwerkingstijd van een definitieve terugbetaalnota. Het oversluiten van de geldlening in 2019 was bij de Bank niet haalbaar, ook als de Bank geen fout had gemaakt. Hiervoor had de notaris de definitieve terugbetaalnota uiterlijk op 3 december 2019 bij de Bank moeten opvragen. Mogelijk had het ook eerder gekund als de notaris bij het verzoek had aangegeven dat het een spoedgeval betreft. De notaris heeft op 16 december 2019 de terugbetaalnota opgevraagd. Naar het oordeel van de Commissie, gelet op de periode van het jaar, een korte tijdspanne om de beoogde passeerdatum in 2019 te halen.

4.6 Voorts dient de Commissie de vraag te beantwoorden of op de Bank vanuit haar zorgplicht de verplichting rustte om de procedure voor het oversluiten van een geldlening op haar website te vermelden. De Commissie is van oordeel dat een zodanige verplichting niet op de Bank rust.

Uit de ingebrachte stukken maakt de Commissie op dat de Bank in de persoonlijke digitale omgeving van haar klanten bij vragen verwijst naar de adviseur voor persoonlijk en onafhankelijk advies. Verder is gesteld noch gebleken dat de Bank aan de notaris of adviseur van Consument onjuiste informatie heeft verstrekt over de procedure van het oversluiten van een geldlening.

4.7 De stelling van Consument dat de maximale doorlooptijd bij andere financiële instellingen korter is en de vier weken van de Bank niet gangbaar zijn, doen aan het voorgaande niet af. De Commissie gaat hierbij uit van de juistheid van de stelling van Consument in repliek dat in de van toepassing verklaarde leningvoorwaarden niet is bepaald binnen welke termijn de Bank dergelijke verzoeken dient te verwerken. Het proces van administratieve verwerking van terugbetaalnota's valt daarom in beginsel binnen haar beleidsvrijheid. De periode van vier weken komt de Commissie niet onaanvaardbaar voor.

4.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

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.