

Uitspraak Commissie van Beroep 2018-006B d.d. 2 juli 2018

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. R.J.F. Thiessen, mr. J.B.M.M. Wuisman, mr. A. Bus en drs. J.C.H. Kars AAG CERA en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Commissie van Beroep verwerpt betoog Belanghebbende dat hij in de gegeven omstandigheden mocht vertrouwen dat de Bank geen aanspraak meer zou maken op aflossing van een leningdeel van € 31.000,- van een hypothecaire geldlening. Afwijzing van daarmee verband houdende klachten en vorderingen van Belanghebbende.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

[Klik hier voor de tussenuitspraak.](#)

I. Het verdere verloop van de procedure in beroep

In deze zaak heeft de Commissie van Beroep op 23 januari 2018 een tussenuitspraak gedaan. Voor het verloop van de procedure in beroep tot die datum verwijst de Commissie van Beroep naar die tussenuitspraak.

Op 14 maart 2018 heeft Belanghebbende een e-mail naar de Commissie van Beroep gestuurd met een aantal bijlagen.

Op 26 maart 2018 heeft ter uitvoering van de tussenuitspraak een nieuwe mondelinge behandeling plaatsgehad in een zaalruimte die voor Belanghebbende toegankelijk was. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunten toegelicht. Belanghebbende heeft daarbij gebruik gemaakt van een pleitnota die is overgelegd.

2. Verdere beoordeling

2.1. Belanghebbende heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten ten bedrage van € 270.000,-. Deze geldlening bestond uit vier leningdelen. Twee leningdelen zijn aflossingsvrij. De twee andere leningdelen beliepen een bedrag van respectievelijk € 29.000,- en € 31.000,-. Het genoemde leningdeel van € 29.000,- zou worden afgelost met de opbrengst per 1 januari 2015 van een kapitaalverzekering bij [naam verzekeraar]. Het genoemde leningdeel van € 31.000,- zou worden afgelost met de opbrengst per 1 januari 2016 van eveneens een kapitaalverzekering bij [naam verzekeraar]. Abusievelijk heeft de Bank in januari 2015 de ontvangen poliswaarde (€ 29.265,92) van de eerstgenoemde kapitaalverzekering niet afgeboekt op het leningdeel van € 29.000,- maar op het leningdeel van € 31.000,-. Nadat de Bank op deze fout was gewezen door Belanghebbende, heeft de Bank het ontvangen bedrag (€ 29.265,92) alsnog afgeboekt op het leningdeel van € 29.000,-. De eerder uitgevoerde afboeking van het bedrag van € 29.265,92 op het

leningdeel van € 31.000,- is daarbij niet ongedaan gemaakt; dit leningdeel is door de Bank op 0 gezet. Over dit leningdeel van € 31.000,- heeft de Bank in de periode van januari 2015 tot en met maart 2016 geen rente in rekening gebracht. Op 17 februari 2016 heeft de Bank de van [naam verzekeraar] ontvangen poliswaarde van de tweede kapitaalverzekering (€ 31.639,06) afgeboekt op het leningdeel van € 31.000,-. De Bank heeft Belanghebbende per e-mail van 22 maart 2016 bericht dat deze gedurende een jaar geen rente over het bedrag van € 31.000,- had betaald en dat het ter zake hiervan openstaande bedrag € 1.162,56 was. De Bank heeft daaraan toegevoegd bereid te zijn de helft daarvan (€ 581,28) kwijt te schelden. Belanghebbende heeft dit aanbod niet aanvaard.

- 2.2. Het voornaamste geschilpunt dat partijen in dit geding verdeeld houdt, betreft de hoogte van het bedrag dat Belanghebbende nog verschuldigd is aan de Bank uit hoofde van de hypothecaire geldlening. In het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of de Bank in het licht van de correspondentie tussen partijen nog wel gerechtigd was na ontvangst van de poliswaarde van € 31.639,06 dit bedrag aan te wenden als aflossing op het leningdeel van € 31.000,-. Het standpunt van Belanghebbende komt er in de kern op neer dat de Bank geen betaling van het leningdeel van € 31.000,- meer toekomt en dat de ontvangen poliswaarde van € 31.639,06 moet worden afgeboekt op een van beide aflossingsvrije leningdelen.
- 2.3. Belanghebbende baseert dit standpunt, naar de Commissie van Beroep begrijpt, op het volgende. De Bank heeft niet adequaat gereageerd op diverse signaleringen van Belanghebbende met betrekking tot de juiste wijze van afboeking van de van [naam verzekeraar] ontvangen poliswaarde van € 29.265,92. Nadat de Bank per e-mail van 16 februari 2015 had laten weten dat Belanghebbende binnen tien werkdagen een bevestiging zou ontvangen van de afhandeling van zijn verzoek, heeft Belanghebbende op 17 februari 2015 een termijnnota van de Bank ontvangen waarin nog slechts de twee aflossingsvrije leningdelen (tezamen: € 209.742,52) vermeld stonden met het daarbij behorende rentebedrag. Bij brief van 20 februari 2015 heeft Belanghebbende aan de Bank een brief gestuurd met de volgende inhoud:

“Bij dezen willen wij u onze oprechte erkentelijkheid overbrengen voor de schenking c.q. reductie op onze hypotheek van bijna € 31.000,-.
Ondanks onze veelvuldige aanwijzingen en informatievoorziening, die wij onder andere aan mevr. [naam 1] en mevr. [naam 2] hebben doen toekomen, zijn er toch veel fouten gemaakt.
Dat uw bank zich zo ruimhartig heeft opgesteld ter compensatie van gemaakte fouten dwingt zonder meer veel respect af.
Middels het schrijven van uw bank van 17-02-2015 heeft u vastgesteld dat ons resterend hypotheekbedrag thans nog € 209.742,52 bedraagt.”

Vervolgens is op 18 maart 2015 een nieuwe termijnnota van de Bank ontvangen waarop wederom slechts de twee aflossingsvrije leningdelen waren vermeld. Dat ook in de visie van de Bank nog slechts de twee aflossingsvrije leningdelen openstonden, vindt volgens Belanghebbende bovendien bevestiging in de omstandigheid dat de Bank gedurende een jaar maandelijks een bedrag heeft geïncasseerd dat overeenkomt met de verschuldigde rente

over de twee aflossingsvrije leningdelen. Om deze redenen heeft Belanghebbende de Bank dan ook bij herhaling verzocht de ontvangen poliswaarde van € 31.639,06 af te boeken op een van de twee aflossingsvrije leningdelen, heeft de Bank ten onrechte geen gehoor gegeven aan deze verzoeken en heeft de Bank dit bedrag ten onrechte aangewend als aflossing op het leningdeel van € 31.000,-. Volgens Belanghebbende heeft de Bank rechten verspeeld door niet tijdig (niet binnen een redelijke termijn) en niet adequaat te reageren op zijn herhaalde berichten, heeft de Bank niet voldaan aan haar zorgplicht en stuit het verweer van de Bank af op de omstandigheid dat zij aan Belanghebbende heeft bevestigd dat (kort gezegd) nog slechts twee leningdelen openstonden.

- 2.4. Voor zover Belanghebbende heeft bedoeld te betogen dat hij het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gehad dat de Bank geen aanspraak meer zou maken op aflossing van het leningdeel van € 31.000,- slaagt dit betoog niet. Uit de e-mail van Belanghebbende van 20 januari 2015 (“... Dus het thans vrijgekomen bedrag van [naam verzekeraar] is een aflossing van de Leven hypotheek. Dat is toch niet zo moeilijk te begrijpen? Het bedrag is € 29.265,92. Dus de Leven hypotheek van € 29.000,- wordt daarmee ingelost. ... Zo heeft u ook in het telefonisch contact van maandagochtend een onjuist resthypotheekbedrag doorgegeven, nl. € 211.000,-, wat naar onze overtuiging € 240.734,08 moet zijn en u heeft ons een onjuist nieuw maandbedrag van € 660,83 doorgegeven, wat naar onze overtuiging € 752,29 moet zijn. ...”) volgt dat Belanghebbende op dat moment begreep hoe de vork in de steel zat. Hetzelfde geldt voor een e-mail van Belanghebbende van 13 februari 2015, waarin Belanghebbende spreekt over meerdere gemaakte fouten, afschrijving van een onjuist maandbedrag en afschrijving van het inlossingsbedrag van het onjuiste hypotheekdeel. Uit de vervolgens ontvangen termijnnota’s heeft Belanghebbende in redelijkheid niet, ook niet in het licht van het bericht van de Bank bij e-mail van 16 februari 2015 (“... U ontvangt van ons een bevestiging binnen 10 werkdagen. ...”), kunnen afleiden dat de Bank hem het leningdeel van € 31.000,- cadeau heeft willen doen. Dat Belanghebbende die conclusie in werkelijkheid ook niet heeft getrokken, leidt de Commissie van Beroep af uit de eigen beschrijving door Belanghebbende van diens brief van 20 februari 2015 (hierboven geciteerd) in het beroepschrift op p. 8 (“Overigens is de brief van consument van 20-02-2015 ... aanvankelijk bedoeld om de Bank op een creatieve wijze duidelijk te maken wat hier aan de hand is omdat tal van eerdere intensieve pogingen van consument niet mochten baten”). Ook de gebeurtenissen nadien, de termijnnota van 18 maart 2015 en het uitblijven van nota’s met betrekking tot de rente over het leningdeel van € 31.000,-, leveren geen grond op voor een ander oordeel. Wat Belanghebbende uit de gang van zaken wel heeft moeten begrijpen, was dat de administratieve verwerking bij de Bank met betrekking tot het leningdeel van € 31.000,- niet op orde was en dat de behandeling van de berichten van Belanghebbende waarin hij hierover aan de bel trok te wensen overliet. Het staat buiten kijf dat de Bank in dat verband grote steken heeft laten vallen - de Bank heeft dat ook erkend -, maar een en ander rechtvaardigt niet de conclusie dat het de Bank niet meer vrijstaat de ontvangen poliswaarde van € 31.639,06 aan te wenden als aflossing van het leningdeel van € 31.000,-.

- 2.5. De Geschillencommissie heeft in dit verband geoordeeld dat uit de gang van zaken niet kan worden afgeleid dat de Bank Belanghebbende wilde compenseren zoals door hem gesteld. Zoals uit het hiervoor overwogene volgt, onderschrijft de Commissie van Beroep dit oordeel en verwerpt zij de daartegen aangevoerde klachten. De beslissing van de Geschillencommissie dat een compensatie in de orde van grootte van de totaal verschuldigde rente over het rentedeel van € 31.000,- in de desbetreffende periode van € 1.162,56 en de incassokosten op haar plaats is, is thans niet meer in geschil, zodat de Commissie van Beroep deze in stand zal laten. Uit het voorgaande volgt dat de Geschillencommissie terecht niet toewijsbaar heeft geoordeeld de vordering van Belanghebbende strekkende (i) tot bevestiging van de restschuld overeenkomstig de vaststelling door Belanghebbende, (ii) tot bevestiging dat geen sprake is van achterstand, (iii) tot terugboeking van betalingen, (iv) tot verstrekking van een “correct jaaroverzicht” en (v) tot “correct” informeren van de fiscus.
- 2.6. De Commissie van Beroep wil aannemen dat de contacten tussen hem en de Bank aanleiding hebben gegeven tot onbehagen en ergernis. Een en ander is echter onvoldoende om te kunnen aannemen dat Belanghebbende in zijn persoon is aangetast (artikel 6:106 lid 1 aanhef en onder b BW). De vordering tot immateriële schadevergoeding is terecht afgewezen.
- 2.7. Evenzeer terecht is afgewezen de vordering die ertoe strekt dat “de directie van de bank excuses aanbiedt voor het onbehoorlijk, onprofessioneel en immoreel handelen van diverse bankmedewerkers” reeds omdat het recht daarvoor geen grondslag kent.
- 2.8. Voor zover Belanghebbende heeft bedoeld in beroep zijn eis te vermeerderen met een vordering die erop neerkomt dat de Bank een op 10 november 2016 geplaatste registratie bij BKR ten aanzien van hem ongedaan maakt, laat de Commissie van Beroep deze klacht buiten behandeling omdat het hier een vordering betreft die niet eerst - voorafgaand aan de procedure bij Kifid - aan de Bank is voorgelegd. Ingevolge art. 10.1 van het (hier toepasselijke) Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening kan Kifid een klacht alleen behandelen als de consument die eerst schriftelijk heeft voorgelegd aan de Aangeslotene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
- 2.9. De voorgaande overwegingen voeren tot de slotsom dat de Commissie van Beroep de beslissing van de Geschillencommissie zal handhaven.

3. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de bestreden beslissing van de Geschillencommissie.