

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-029
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klachten ontvangen op : 29 november 2017 en 17 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 16 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. Consument heeft zijn hypothecaire geldlening bij de Bank overgesloten naar een andere geldverstrekker. Na het oversluiten van de hypothecaire geldlening heeft Consument een bedrag op zijn rekening ontvangen van de Bank met de omschrijving “restant na aflossing”. Consument meent dat dit bedrag voor hem bedoeld is, waardoor het bedrag is gebruikt voor verbeteringen aan de woning. De Bank vordert echter het bedrag terug. Dit bedrag is volgens de Bank door een administratieve fout niet in mindering zijn gebracht op de hypothecaire geldlening, waardoor het rechtstreeks is overgeboekt naar Consument. Gelet op artikel 3:35 BW kan gerechtvaardigd vertrouwen enkel worden aangenomen, indien voldaan is aan de zogeheten onderzoeksplicht. De Commissie is van oordeel dat Consument hier niet aan voldaan heeft. Eveneens is de Commissie van oordeel dat de Bank niet haar zorgplicht heeft geschonden door de (terug)vordering conform de voorwaarden te verrekenen met het bedrag dat zij nog verschuldigd was aan Consument in een andere kwestie. Het handelen van de Bank bij het algeheel oversluiten van de hypothecaire geldlening verdient echter niet de schoonheidsprijs. De Commissie acht het daarom redelijk dat de Bank, voor zover incassokosten in rekening zijn gebracht bij Consument, deze kosten laat vervallen of restitueert.

I. Procesverloop

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

- de door Consument digitaal ingediende klachtformulieren in dossiernummers [X] en [Y];
- het e-mailbericht van de Bank van 18 juni 2018 met daarin haar verweer;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van de Bank van 19 september 2018;
- het e-mailbericht van de Bank van 23 november 2018 met daarin de verwijzing naar haar brief van 6 juli 2018 aan Consument;

- het e-mailbericht van Consument van 26 november 2018 met daarin zijn keuze voor bindend advies voor beide klachten.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op enig moment heeft Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank gesloten bestaande uit twee leningdelen met hypotheeknummers [leningdeel A] (hierna: 'leningdeel A') en [leningdeel F] (hierna: 'leningdeel F'). Daarbij had Consument twee bankspaarrekeningen met kenmerk C [nummer 1] en kenmerk N [nummer 2] bij de Bank gesloten.
- 2.2 Op de rechtsverhouding van Consument met de Bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing de, voor zover relevant, als volgt luiden:
*“Artikel 25 Verrekening
Wij mogen uw goederen en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.*
- 1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u ‘wegstrepen’ tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons.*
(...)
- 3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.”*
- 2.3 Op 8 juni 2016 heeft de Bank Consument inzake leningdeel F een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
“Uw notaris heeft ons laten weten dat u uw hypotheek wilt aflossen. U ontvangt daarom hierbij de aflosnota van uw hypotheek en meer informatie over het aflossen.
- Bedrag om uw hypotheek af te lossen.*
Het bedrag om uw hypotheek op 6 juli 2016 af te lossen is € 115.706,64. In de bijgevoegde aflosnota ziet u hoe dit bedrag is opgebouwd. Uw notaris laat u weten hoe de aflossing verder geregeld wordt.”

2.4 Op 8 juni 2016 heeft de Bank Consument inzake leningdeel A een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Het bedrag om uw hypotheek op 6 juli 2016 af te lossen is € 290.452,03. In de bijgevoegde aflosnota ziet u hoe dit bedrag is opgebouwd. Uw notaris laat u weten hoe de aflossing verder geregeld wordt. (...)

Bijlagen: (...)

- Formulier: ‘Uw Bankspaarrekening C [nummer 1] beëindigen’
- Formulier: ‘Uw Bankspaarrekening N [nummer 2] beëindigen’”

2.5 Op 5 juli 2016 heeft de notaris Consument een factuur toegestuurd naar aanleiding van het oversluiten van de hypothecaire geldlening. De factuur luidt, voor zover relevant, als volgt:

OMSCHRIJVING	TE ONTVANGEN	TE VOLDOEN
Te ontvangen hypotheek		
Hypothecaire geldlening t.b.v. ██████████	€ 465.672,00	
Kosten inzake hypotheek		
Honorarium hypotheekakte	€ 275,00	
Onderzoekskosten kadaster (belast)	€ 50,00	
Kadastrale inschrijvingskosten (onbelast)	€ 168,00	
BTW 21% over € 325,00	€ 68,25	
Totaal		€ 561,25
Kosten inzake doorhaling hypotheek		
Honorarium royement	€ 100,00	
Kadastrale inschrijvingskosten (onbelast)	€ 20,00	
BTW 21% over € 100,00	€ 21,00	
Totaal		€ 141,00
Overige kosten belast met BTW		
Kosten onderzoek GBA, VIS en FIS	€ 15,00	
Kosten spoed overboeking	€ 10,00	
BTW 21% over € 25,00	€ 5,25	
Totaal		€ 30,25
Aflossing hypothecaire geldlening		
Aflossing hypotheek t.b.v. ING leningnummer A ██████████	€ 282.427,38	
dagrente 5x €24,61	€ 123,05	
Aflossing hypotheek t.b.v. ING leningnummer F ██████████	€ 115.706,64	
dagrente 5x €9,77	€ 48,85	
Netto aflossingsbedrag		€ 398.305,92

OMSCHRIJVING	TE ONTVANGEN	TE VOLDOEN
Kosten derden		
Taxatiekosten [redacted] volgens bijgevoegde nota		€ 395,00
Bemiddelingskosten [redacted] volgens bijgevoegde nota		€ 6.000,00
Aflossen krediet [redacted] Financieringen B.V. contractnummer [redacted]		€ 50.047,08
Aflossen krediet Ribank N.V. contractnummer [redacted]		€ 8.965,62
	€ 465.672,00	€ 462.446,12
	€ 482.446,12	
PER SALDO TE ONTVANGEN	€ 3.225,88	

Het door u te ontvangen saldo wordt overgemaakt naar een door u op te geven bank- of girorekening.

2.6 Op 16 juli 2016 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“U heeft [leningdeel A] volledig afgelost. Hartelijk dank daarvoor. Uw hypotheek is hierbij beëindigd.”

2.7 Op 28 juli 2016 hebben de volgende bijschrijvingen plaatsgevonden op de betaalrekening van Consument:

28-07-2016	Naam: ING Bank NV Hypotheken Excasso Omschrijving: [redacted] Tegenrekening: [redacted] Mutatiesoort: Verzamelbetaling (VZ) Mededelingen: Naam: ING Bank NV Hypotheken Excasso Omschrijving: [redacted] [redacted] RESTANT NA AFLOSSING HYPOTHEEK IBAN: [redacted] Kenmerk: [redacted]	VZ	4.012,53
28-07-2016	Naam: ING Bank NV Hypotheken Excasso Omschrijving: [redacted] Tegenrekening: [redacted] Mutatiesoort: Verzamelbetaling (VZ) Mededelingen: Naam: ING Bank NV Hypotheken Excasso Omschrijving: [redacted] [redacted] RESTANT NA AFLOSSING HYPOTHEEK IBAN: [redacted] Kenmerk: [redacted] KIEK Verdie Leijug	VZ	4.012,53

- 2.8 Na de bijschrijvingen van 28 juli 2016 heeft de Bank Consument per brief meerdere malen verzocht om terugbetaling van een bedrag van € 8.025,06, omdat de saldi van zijn twee bankspaarrekeningen door een administratieve fout niet in mindering zijn gebracht op de hypothecaire geldlening.
- 2.9 Op 2 maart 2017 heeft de Bank haar terugvordering bijgesteld naar € 7.852,40, na verrekening van de totaal verschuldigde hoofdsom van de hypothecaire geldlening met het van de notaris ontvangen bedrag.
- 2.10 Op 31 mei 2017 heeft Consument de Bank een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
“Omdat wij er van uit mochten gaan dat wij bedragen tegoed hadden, hebben wij deze bedragen besteedt aan verbetering van de woning.”
- 2.11 Op 13 december 2017 heeft de Bank Consument een aflosnota toegestuurd voor het leningdeel F. De aflosnota luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Het bedrag om uw hypotheek op 12 december 2017 af te lossen is € 14,45.”
- 2.12 Diezelfde dag heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat het leningdeel F volledig is afgelost.
- 2.13 Op 22 mei 2018 heeft Consument twee brieven van de Bank ontvangen over leningdeel A die, voor zover relevant, als volgt luiden:
*“U heeft in augustus 2012 € 1.217,58 betaald voor de (gedeeltelijke) aflossing van uw hypotheek of voor een tussentijdse renteaanpassing.
(...)
U krijgt € 382,81 aan te veel betaalde kosten en € 53,94 aan wettelijke rente. Binnen twee weken ontvangt u deze twee bedragen op uw rekening (...)”*

*“U heeft in augustus 2013 € 2.529,77 betaald voor de (gedeeltelijke) aflossing van uw hypotheek of voor een tussentijdse renteaanpassing.
(...)
U krijgt € 795,36 aan te veel betaalde kosten en € 88,21 aan wettelijke rente. Binnen twee weken ontvangt u deze twee bedragen op uw rekening (...)”*
- 2.14 Op 6 juli 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
“Het bedrag ter grote van € 1.320,32 voor de teveel in rekening gebrachte kosten bij uw hypotheek aanpassingen wordt conform artikel 25 van de Algemene Bankvoorwaarden verrekend met het nog door u te betalen bedrag aan ING.

Wij hebben onze afdeling Hypotheken opdracht gegeven dit bedrag naar onze incassopartner over te maken zodat de verrekening met het nog openstaande saldo van uw geldlening kan plaatsvinden.

Na onderhavige verrekening resteert er nog een bedrag van € 6.613,40 (per 5 juli 2018) dat door u dient te worden voldaan aan ING in verband met de restantschuld op uw geldlening. Wellicht ten overvloede willen wij u wijzen op het feit dat u over de restantschuld rente verschuldigd bent.”

2.15 De nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen over de terugvordering en de verrekening door de Bank heeft in de interne klachtenprocedure niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van de hypothecaire geldlening bij de Bank uit het financieel overzicht van 31 december 2016, verwijdering van de openstaande vordering van de Bank op Consument en restitutie van het bedrag van € 1.320,32.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument heeft zijn gehele hypothecaire geldlening overgesloten naar een andere geldverstrekker. Consument heeft tweemaal een bevestiging van de Bank ontvangen waarin staat dat de twee leningdelen volledig zijn afgelost. Daarbij stond bij de bedragen die Consument ontving na het oversluiten van de hypothecaire geldlening de vermelding “restant na aflossing hypotheek”. Consument had geen reden om te twijfelen aan de algehele aflossing van zijn hypothecaire geldlening bij de Bank. Daarom mocht hij erop vertrouwen dat de overgeboekte bedragen daadwerkelijk voor hem bedoeld waren en niet voor de aflossing van de hypothecaire geldlening. Hierdoor zijn discussies ontstaan tussen Consument en de accountant en de belastingdienst. Doordat Bank meerdere fouten heeft gemaakt, is zij onzorgvuldig met de belangen van Consument omgegaan.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de hypothecaire geldlening geheel was afgelost en of Consument, in dat kader, ervan uit mocht gaan dat het bedrag met de omschrijving “restant na aflossing hypotheek” niet foutief was geboekt.

Ook ziet de Commissie zich gesteld voor de vraag of de Bank het bedrag dat zij aan Consument verschuldigd was heeft mogen verrekenen met de openstaande (terug)vordering.

Gerechtvaardigd vertrouwen

- 4.2 Bij het beantwoorden van de vraag of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de bestemming van de betalingen, dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarin staat, voor zover relevant, het volgende:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

- 4.3 Concreet komt de inhoud van artikel 3:35 BW erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de opgave die zij aan Consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Als voorwaarde geldt dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.
- 4.4 De Commissie overweegt dat Consument voor de algehele aflossing van zijn hypothecaire geldlening op 8 juni 2016 aflosnota’s ontving van de Bank voor leningdeel A en leningdeel F. De af te lossen bedragen beliepen respectievelijk € 290.452,03 en € 115.706,64 (zie rechtsoverwegingen 2.3 en 2.4). Op 5 juli 2016 ontving Consument een factuur van de notaris met daarop weergegeven een aflossing van € 282.427,38 voor leningdeel A en een aflossing van € 115.706,64 voor leningdeel F. De aflossing op de factuur van de notaris week daarmee ten aanzien van leningdeel A af van de aflosnota van de Bank.

- 4.5 Verder overweegt de Commissie dat Consument op 16 juli 2016 het bericht van de Bank heeft ontvangen dat leningdeel A volledig is afgelost. Ook stond op de factuur van de notaris dat Consument een bedrag zou ontvangen van € 3.225,88. Op 28 juli 2016 is door de Bank een totaalbedrag van € 8.025,06 bijgeschreven op de betaalrekening van Consument met de omschrijving “restant na aflossing hypotheek”. Dit bedrag heeft Consument aangewend voor verbeteringen aan zijn woning. De Bank heeft het totaalbedrag van Consument proberen terug te vorderen. Daarbij is de hoogte van het bedrag bijgesteld naar € 7.852,40 (zie overweging 2.9). Op 13 december 2017 heeft Consument een brief van de Bank ontvangen met daarin de mededeling dat leningdeel F volledig is afgelost.
- 4.6 De Commissie overweegt dat de gang van zaken van de algehele aflossing van leningdeel A en leningdeel F allesbehalve helder en inzichtelijk kan worden genoemd en dat dit grotendeels de Bank te verwijten is. Van de Bank als deskundige partij mag immers verwacht worden dat zij bij de aflossingen de betalingen die zij doet nauwkeurig controleert. Daarbij mag ook verwacht worden dat de Bank hierover helder met haar klanten communiceert. Anderzijds overweegt de Commissie dat Consument door de op de aflosnota's en de factuur van de notaris vermelde bedragen bekend was met de op beide leningdelen af te lossen bedragen. Deze bedragen kwamen evenwel niet met elkaar overeen. Het had daarom op de weg van Consument gelegen om de Bank vragen te stellen over de bedragen die hij op 28 juli 2016 had ontvangen. Dat Consument de Bank hierover vragen heeft gesteld, is niet gebleken. De Commissie concludeert dat Consument daarmee niet heeft voldaan aan zijn onderzoeksplicht, waardoor een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.

Verrekening

- 4.7 Op 22 mei 2018 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat hij een totaalbedrag van € 1.320,32 vergoed krijgt wegens te veel voor zijn hypothecaire geldlening betaalde kosten (zie overweging 2.13). Consument stelt dat de Bank bij het verrekenen niet heeft voldaan aan haar zorgplicht van artikel 25 lid 3 van de voorwaarden. Ter onderbouwing stelt Consument dat de vordering van de Bank een ‘vermeende’ vordering betreft.
- 4.8 De Commissie overweegt dat de Bank op grond van artikel 25 lid 1 van de voorwaarden heeft verrekend. Terecht heeft Consument opgemerkt dat de Bank bij het verrekenen haar zorgplicht in acht moet nemen. Gelet op de overwegingen 4.2 tot en met 4.6 is de Commissie van oordeel dat de Bank haar zorgplicht niet heeft geschonden door gebruik te maken van haar bevoegdheid tot verrekening.

Conclusie

- 4.9 De Commissie is van oordeel dat het handelen van de Bank, bij het algeheel aflossen van de hypothecaire geldlening van Consument, niet de schoonheidsprijs verdient.

Daarom acht de Commissie het redelijk dat de Bank, voor zover Vesting Finance incassokosten in rekening heeft gebracht (die Consument heeft voldaan), deze kosten laat vervallen of aan Consument restitueert. Desondanks betekent dit niet dat Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de bedragen die hij had ontvangen van de Bank niet foutief geboekt waren. Dit leidt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.