

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-774
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 mei 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben geklaagd over de wijze waarop de aflossing op de hypothecaire geldlening is geadministreerd. De Bank heeft vanwege tijdverloop beroep gedaan op artikel 6:89 BW. De Commissie volgt de Bank in dat beroep en concludeert dat zij de klacht om die reden niet kan behandelen.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op het verweerschrift.

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 Consumenten hebben in 2008 een hypothecaire geldlening afgesloten met een totale hoofdsom van € 300.000,-. Deze geldlening kende drie leningdelen. (i) Een aflossingsvrije geldlening van € 150.000,- met een variabele rente, (ii) een Klimaat Hypotheek van € 100.000,- met een rentevastperiode van 10 jaar en een rente van 5%, en (iii) een KeuzePlus Hypotheek van € 50.000,- met een variabele rente.
- 2.2 In juni 2011 hebben Consumenten een bedrag van € 100.000,- afgelost. De aflossing heeft plaatsgevonden op de variabele aflossingsvrije geldlening.

- 2.3 In november 2018 hebben Consumenten hun beklag gedaan over de wijze waarop de aflossing is geadministreerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen schadevergoeding van € 13.650,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben geklaagd over de wijze waarop de aflossing die zij in 2011 hebben verricht is geadministreerd. Zij hebben in 2011 geen keuze gekregen af te lossen op de Klimaat Hypotheek. In plaats daarvan heeft de Bank de aflossing verricht op de in overweging 2.1 onder (i) genoemde geldlening. Deze aflossing was duidelijk niet in het belang van Consumenten. Door zo te handelen heeft de Bank haar zorgplicht geschonden, die onder meer volgt uit artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden.

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 Consumenten hebben aangegeven dat aan hen geen keuze is gegeven over de wijze waarop de door hen verrichtte aflossing van € 100.000,- is geadministreerd door de Bank. Tussen partijen is dus niet in geschil dát is afgelost op de variabele geldlening. Tussen partijen bestaat slechts een verschil over de wijze waarop deze aflossing heeft plaatsgevonden. Consumenten hebben in dat verband gesteld dat zij daarover onvoldoende geïnformeerd zijn en dat, als zij correct waren geïnformeerd en hun keuze daarop hadden kunnen afstemmen, zij hadden gekozen voor een aflossing op het leningdeel van € 100.000,- met een vaste rente.
- 4.2 De Bank heeft in dat verband onder meer een beroep gedaan op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW), waarin is opgenomen dat Consumenten zich binnen bekwame tijd moeten beklagen over een tekortkoming van de Bank. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, moet worden beantwoord door alle omstandigheden van het geval in ogenschouw te nemen. De Bank heeft opgemerkt dat vanwege het tijdverloop niet meer kan worden vastgesteld hoe het aflostraject destijds heeft plaatsgevonden.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de Bank geen rechtens relevant verwijt kan worden gemaakt dat zij onderliggende stukken met betrekking tot de aflossing en de eventuele gespreksverslagen niet meer tot haar beschikking heeft. De bewaartermijn van dergelijke stukken bedraagt immers wettelijk 7 jaar en die termijn was in november 2018 verstreken. Zie daarvoor onder meer artikel 2:10 lid 1 en 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-012. De Bank valt dus geen verwijt te maken dat zij in haar bewijspositie is geschaad door het late klagen. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat Consumenten via hun jaaropgaven veel eerder tot de conclusie hadden kunnen en moeten komen dat op het variabele leningdeel was afgelost.
- 4.4 Het bovenstaande brengt de Commissie tot het oordeel dat het beroep van de Bank op artikel 6:89 BW opgaat en de Commissie de klacht niet inhoudelijk kan behandelen.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.