

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-502
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. W.H.G.A. Filott mpf,
leden en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de 'Bank'
Datum uitspraak : 13 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Volgens de van toepassing zijnde voorwaarden heeft Consument het recht om per kalenderjaar 10% van de oorspronkelijke hoofdsom af te lossen. Op donderdag 29 december 2016 heeft Consument de opdracht gegeven om 10% af te lossen op de hypothecaire geldlening. De Bank stelt zich op het standpunt dat deze maximale boetevrije aflossing niet meer in 2016 behoefde te worden verwerkt omdat de Bank de opdracht daartoe niet tijdig heeft ontvangen. De Bank verwijst ter onderbouwing van haar standpunt naar de informatie die zij over dit onderwerp op haar website heeft gepubliceerd. Hieruit zou moeten blijken dat de opdracht tot een extra aflossing voor een bepaalde datum moet zijn ontvangen om verwerking daarvan voor het einde van het kalenderjaar mogelijk te maken. Consument is het daar niet mee eens omdat in de voorwaarden enkel is vermeld dat hij per kalenderjaar 10% boetevrij mag aflossen. Anders dan de Bank is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is. De Commissie heeft geconstateerd dat noch in de overeenkomst, noch in de relevante bepalingen van algemene voorwaarden wordt verwezen naar de website van de Bank. Niet is gebleken dat Consument voor aanvullende informatie over het extra aflossen op zijn hypotheek de website van de Bank diende te bezoeken. Consument was daarom in het licht van de gegeven omstandigheden gerechtigd om op 29 december 2016 extra af te lossen op zijn hypothecaire geldlening en mocht ervan uitgaan dat de aflossing in het kalenderjaar 2016 zou worden verwerkt.

I. 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;
- de brief van de Bank van 14 juli 2017, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen.

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 30 september 2010 heeft de Bank Consument een offerte uitgebracht voor een overeenkomst van hypothecaire geldlening van € 370.000,- (hierna: de 'overeenkomst'). Consument heeft deze offerte ondertekend op 4 oktober 2010. De offerte vermeldt op pagina 4 ten aanzien van vervroegde aflossingen:

“Vervroegde aflossing

Vervroegde aflossing van uw lening is altijd mogelijk. In de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken is beschreven in welke gevallen u daarbij een vergoeding verschuldigd bent en hoe deze vergoeding wordt berekend.”

- 2.2 Op de lening zijn, onder meer, de 'Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken 6 februari 2010' (hierna: de (algemene) voorwaarden) van toepassing. Deze voorwaarden bepalen in hoofdstuk 8 -voor zover relevant- onder 'Vervroegde gedeeltelijke of algehele aflossing':

“ 8.1 Inleiding

Het is altijd toegestaan uw Lening gedeeltelijk of geheel vervroegd af te lossen. Een vervroegde aflossing kan met zich meebrengen dat u een vergoeding verschuldigd bent. Dit hangt af van de rentevorm van uw Lening, de rentestand ten tijde van de vervroegde aflossing en de reden waarom u geheel of gedeeltelijk vervroegd aflost.

(...)

8.3 Geen vergoeding verschuldigd

Ongeacht de rentestand is in geval van vervroegde aflossing geen vergoeding verschuldigd in de onderstaande situaties.

(...)

8.3.7 Vrijstelling per kalenderjaar

U kunt per kalenderjaar altijd vervroegd aflossen (niet cumulatief) tot een bedrag gelijk aan 10% van het oorspronkelijke leningbedrag zonder dat u hierover een vergoeding hoeft te betalen. Het oorspronkelijke leningbedrag is het in de offerte genoemde bedrag van het desbetreffende leningdeel.”

- 2.3 Op de website van de Bank is over extra aflossen op de hypothecaire geldlening het volgende geschreven:

Hoe werkt extra aflossen op uw hypotheek?

Zo kunt u extra aflossen op uw hypotheek

Extra aflossen via
Internet Bankieren

Extra aflossen kunt u direct via Internet Bankieren doen. Hoe dit werkt, ziet u in de video.

Hoe werkt het?

Via [Internet Bankieren](#) kunt u per jaar een bepaald percentage van uw hypotheek boetevrij extra aflossen. Dit wordt het 'boetevrije bedrag' genoemd. Het percentage dat u boetevrij mag aflossen staat in uw hypotheekvoorwaarden. Wilt u meer aflossen dan dit boetevrije percentage? Dan kan het voorkomen dat u een boete moet betalen. Deze boete is ter compensatie van de rente die de bank misloopt omdat u de hypotheek eerder terugbetaalt dan afgesproken.

(...)

Wanneer verwerkt
ABN AMRO uw extra
aflossing?

De datum waarop uw extra aflossing wordt verwerkt, wordt bepaald door de datum waarop u de opdracht via Internet Bankieren heeft ingediend of wanneer wij het incasso machtigingsformulier van u hebben ontvangen.

- Is uw opdracht of incasso-machtigingsformulier voor de 10e van de maand bij ons binnen? Dan wordt uw aflossing op de 1e van de volgende maand afgeschreven. Behalve in december, dan schrijven we het bedrag op 30 december af.
- Is uw opdracht of incasso-machtigingsformulier na de 10e van de maand bij ons binnen? Dan wordt uw extra aflossing niet direct op de 1e van de volgende maand afgeschreven, maar op de 1e van de daarop volgende maand.

(...)

- 2.4 Op donderdag 29 december 2016 heeft Consument via internetbankieren de opdracht gegeven om € 37.000,- (extra) af te lossen op de lening.
- 2.5 De Bank heeft de opdracht tot aflossing niet voor het einde van het jaar verwerkt.
- 2.6 Op enig moment heeft de Bank (coulancehalve) aangeboden om Consument in 2017 €15.000,- boetevrij te laten aflossen. Over de niet verwerkte resterende extra aflossing van € 22.000,- is Consument boete verschuldigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van de Bank een schadevergoeding van 4,7% over €22.000,- voor het niet tijdig volledig verwerken van de door hem op 29 december 2016 gegeven opdracht tot aflossing. Indien de Bank de opdracht zou hebben verwerkt zou hij over dat bedrag geen rente verschuldigd zijn.

3.2 De Commissie vat de klacht van Consument zo op, dat hij door de Bank zoveel mogelijk in de vermogenspositie wordt gebracht waarin hij zou hebben verkeernd indien de Bank zijn opdracht tot aflossing op de hypothecaire geldlening volledig zou hebben uitgevoerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Volgens de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden mag per kalenderjaar 10% van de oorspronkelijke hoofdsom worden afgelost.
- De Bank heeft de op 29 december 2016 via Internetbankieren gegeven opdracht om € 37.000,- op de hypothecaire geldlening af te lossen ten onrechte niet verwerkt.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De Bank informeert haar klanten via de website over de wijze waarop een extra aflossing kan worden gedaan en wanneer zij deze extra aflossing verwerkt.
- De opdracht tot aflossing heeft Consument te laat gegeven waardoor deze niet meer voor het einde van de maand (en het jaar) kon worden verwerkt door het systeem van de Bank. De betaling kon daarom niet meer kan worden aangemerkt als een boetevrije aflossing voor het jaar 2016.
- Bij een extra aflossing dient de Bank een redelijke termijn te worden gegund om deze voor het einde van het jaar te kunnen verwerken. Daar is in dit geval geen sprake van.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de Bank, gegeven de specifieke feiten en omstandigheden in deze kwestie, de opdracht tot aflossing op de hypothecaire geldlening ten onrechte niet heeft verwerkt. Dit zal hieronder worden toegelicht.

4.2 Niet in geschil is dat Consument volgens de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden gerechtigd is om per kalenderjaar 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van de lening af te lossen op de uitstaande schuld. Het geschil spitst zich toe op de vraag of in dit specifieke geval de opdracht tot aflossing vóór een bepaalde datum door de Bank diende te zijn ontvangen.

4.3 Consument heeft op 29 december 2016 de opdracht gegeven om €37.000,- af te lossen op zijn hypothecaire geldlening. Deze opdracht is niet voor het einde van het jaar verwerkt.

De Bank stelt zich op het standpunt dat deze maximale boetevrije aflossing niet meer in 2016 behoefde te worden verwerkt omdat de Bank deze niet tijdig heeft ontvangen. De Bank verwijst ter onderbouwing van haar standpunt naar de informatie die zij over dit onderwerp op haar website heeft gepubliceerd. Hieruit zou moeten blijken dat de opdracht tot een extra aflossing voor een bepaalde datum moet zijn ontvangen om verwerking daarvan voor het einde van het kalenderjaar mogelijk te maken. Consument is het daar niet mee eens omdat in de voorwaarden enkel is vermeld dat hij per kalenderjaar 10% boetevrij mag aflossen.

- 4.4 Anders dan de Bank is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is. Uitgangspunt is dat een overeenkomst de rechtsgevolgen heeft die partijen zijn overeengekomen. Welke rechtsgevolgen dat zijn, wordt bepaald door de inhoud tussen partijen geldende overeenkomst. De Commissie heeft geconstateerd dat noch in de overeenkomst, noch in de relevante bepalingen van algemene voorwaarden wordt verwezen naar de website van de Bank. Het argument van de Bank dat zij haar klanten over veel zaken aanvullend informeert via haar website, slaagt daarom in dit geval niet. Niet is gebleken dat Consument voor aanvullende informatie over het extra aflossen op zijn hypotheek de website van de Bank diende te bezoeken. Consument was daarom in het licht van de gegeven omstandigheden gerechtigd om op 29 december 2016 extra af te lossen op zijn hypothecaire geldlening en mocht ervan uitgaan dat de aflossing in het kalenderjaar 2016 zou worden verwerkt.
- 4.5 Ook de stelling van de Bank dat haar een redelijke verwerkingstermijn moet worden gegund, faalt. De Commissie houdt daarbij rekening met de volgende omstandigheden: (i) in de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden wordt geen invulling gegeven aan de wijze waarop een consument extra kan aflossen, noch wordt een termijn of datum genoemd waarbinnen een opdracht tot aflossing dient te zijn ontvangen, (ii) een verwijzing naar een ander document met informatie over het recht op extra af te lossen ontbreekt in de overeenkomst en de voorwaarden, (iii) Consument heeft de opdracht tot aflossing daadwerkelijk gegeven, (iv) het was de bedoeling dat het bedrag van € 37.000,- op de hypothecaire geldlening zou worden afgelost, (v) de Bank heeft de opdracht tot aflossing om onduidelijke redenen niet verwerkt en (vi) de verwerkingstermijn van zo'n extra aflossing ligt eerst en vooral in de risicosfeer van de Bank.
- 4.6 Gelet op het vorenstaande acht de Commissie de klacht van Consument gegrond en acht zij de Bank gehouden de schade te vergoeden. Daarbij houdt de Commissie er rekening mee dat in het schadevergoedingsrecht de omvang van de schade in beginsel wordt bepaald door een vergelijking van de toestand zoals deze in werkelijkheid is, met de toestand zoals die vermoedelijk zou zijn geweest indien de tekortkoming achterwege was gebleven.

Gelet op het feit dat sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst van geldlening wijst de Commissie de vordering van Consument, zoals zij deze begrijpt, toe.

4.7 Dit houdt in dat Consument het recht krijgt om alsnog € 22.000,- op de hypothecaire geldlening lening af te lossen, welke aflossing door de Bank met terugwerkende kracht per ultimo 2016 dient te worden verwerkt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank (i) Consument in de gelegenheid stelt om binnen drie maanden na datum van verzending van deze uitspraak alsnog een bedrag van €22.000 af te lossen op de onderhavige hypothecaire geldlening, welke aflossing de Bank met terugwerkende kracht per ultimo 2016 in haar administratie dient te verwerken (ii) Consument binnen vier weken na ontvangst van genoemde aflossing terugbetaalt hetgeen zij hem te rekenen vanaf 1 januari 2017 teveel aan hypotheekrente in rekening heeft gebracht.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.