

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-360 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : MoneYou B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op 30 december 2019 een extra vervroegde aflossing op zijn hypothecaire geldlening gedaan. Hij heeft in de omschrijvingsregel vermeld dat de aflossing per 1 januari 2020 moet worden verwerkt. De Bank heeft de extra aflossing op 30 december 2019 verwerkt en een boete voor vervroegde aflossing in rekening gebracht, omdat de boetevrije ruimte van 2019 reeds was gebruikt. Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte een boete voor vervroegde aflossing in rekening heeft gebracht. De Commissie volgt het verweer van de Bank, dat van de Bank niet kan worden verwacht dat zij alle omschrijvingen van alle individuele overboekingen handmatig controleert. Bovendien had Consument ook op 1 januari 2020 de extra aflossing kunnen doen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 17 november 2017 heeft de Bank een offerte voor een hypothecaire geldlening aan Consument uitgebracht.

In de offerte is, voor zover relevant, bepaald:

“(J) Eerder terugbetalen van de lening (= vervroegde aflossing)

U kunt uw lening altijd vóór het einde van de looptijd (geheel of gedeeltelijk) terugbetalen. Als u uw lening eerder terugbetaalt, kan het zijn dat u een boete moet betalen. Dat is bijvoorbeeld het geval als de rente die u betaalt hoger is dan de dagrentes die op dat moment voor nieuwe volledig gelijke leningen gelden. In de voorwaarden voor uw lening(delen) staat wanneer u een boete moet betalen en hoe deze boete wordt berekend. Uw adviseur kan u hierover informeren en adviseren.”

- 2.2 Op de overeenkomst van hypothecaire geldlening, zijn de Voorwaarden Moneyou Hypotheek 6 november 2017 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

“14.2 Kan ik ook eerder (een deel van) mijn lening terugbetalen?

1. U kunt voor het einde van de looptijd (een deel van) uw lening terugbetalen. U kunt ieder kalenderjaar 10% van het oorspronkelijke leningbedrag zonder vergoeding terugbetalen. Het oorspronkelijke lening bedrag staat in uw offerte. Heeft u in een kalender jaar geen (extra) betalingen aan Moneyou gedaan? Dan kunt u dat bedrag niet opsparen en in een volgend jaar 20% zonder vergoeding terugbetalen.”

- 2.3 Consument heeft de offerte ondertekend en op 2 januari 2018 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.
- 2.4 Consument heeft in 2019 meerdere extra vervroegde aflossingen gedaan ten behoeve van de hypothecaire geldlening, waardoor de aflossingsvrije ruimte van 10% van de oorspronkelijke hoofdsom was benut.
- 2.5 Op 30 december 2019 heeft Consument de Bank opdracht gegeven voor een extra vervroegde aflossing van € 37.500,00. Hij heeft in de omschrijvingsregel van de overboeking vermeld: ‘Extra aflossing [leningnummer] [leningdeelnummer] [achternaam Consument] per 1 jan 2020’.
- 2.6 De Bank heeft over de extra aflossing (over hetgeen de 10% van de oorspronkelijke hoofdsom oversteeg) een boete van € 1.684,10 in rekening gebracht, omdat de boetevrije ruimte van 2019 reeds was gebruikt. Consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft een klacht ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 1.684,10, vermeerderd met de wettelijke rente sinds 30 december 2019. Daarnaast vordert Consument dat de Bank haar website verduidelijkt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte een boete voor vervroegde aflossing in rekening heeft gebracht en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument had niet de intentie om de extra aflossing in 2019 te doen. Daarom heeft hij in de omschrijvingsregel vermeld dat de aflossing op 1 januari 2020 verwerkt moest worden. Consument meent dat zijn extra overboekingen handmatig verwerkt had kunnen worden;
- op de website van de Bank stond het volgende vermeld:
“Indien je vandaag aflost ontvang je begin januari een overzicht met je nieuwe hypotheeksaldo en maandtermijn. Vanaf dat moment zie je dit ook terug in Mijn Hypotheek.”
Consument heeft deze tekst op de website geïnterpreteerd als ‘mijn aflossing wordt in januari verwerkt’ en mocht erop vertrouwen dat de Bank daarnaar zou handelen;
- Consument is verder ontevreden over de dienstverlening van en de klachtafhandeling door de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich, kort samengevat, als volgt verweerd:

- in de offerte en de Voorwaarden is Consument gewezen op de mogelijkheid van vervroegde aflossing. Consument heeft in 2019 meerdere vervroegde aflossingen gedaan en had er dan ook mee bekend moeten zijn dat de vervroegde aflossingen worden verwerkt op de datum van ontvangst door de Bank;
- nergens wordt de mogelijkheid geboden om in de omschrijvingsregel zelf een datum voor de verwerking van de vervroegde aflossing te vermelden. De omschrijvingsregel is niet bedoeld om een boodschap aan de Bank door te geven. De vervroegde aflossingen worden door middel van een automatisch proces verwerkt en van de Bank kan niet worden verwacht dat zij alle omschrijvingen van alle overboekingen van al haar klanten leest. Overigens zou de Bank ook niet anders hebben gehandeld, indien zij de omschrijving wel had gelezen, want het is niet aan Consument om te bepalen wanneer de aflossing wordt verwerkt. Dit wordt altijd op de dag van ontvangst gedaan. De Bank kan de opdracht niet *on hold* zetten. Tot slot merkt de Bank op dat Consument de overboeking ook op 1 januari 2020 had kunnen doen;
- de Bank heeft haar excuses aangeboden voor de nare ervaringen die Consument had met een medewerker van de Bank naar aanleiding van zijn klacht.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank ten onrechte de vervroegde aflossing van Consument op de datum van de opdracht heeft verwerkt in plaats van op 1 januari 2020 en of de Bank daarom de boete voor vervroegde aflossing dient kwijt te schelden.

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen niet ter discussie staat dat een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd is, indien de boetevrije ruimte van 10% van de oorspronkelijke hoofdsom wordt overschreden. De klacht ziet daarom puur op de verwerkingsdatum van de extra aflossing, waarvoor Consument op 30 december 2019 opdracht heeft gegeven. Consument heeft in de omschrijvingsregel opgenomen dat de extra aflossing op 1 januari 2020 verwerkt moet worden en heeft gesteld dat hij er – mede vanwege een mededeling op de website van de Bank – op mocht vertrouwen dat de Bank aan deze instructie zou voldoen. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat in de offerte en in de Voorwaarden niet is bepaald op welke datum een opdracht voor een extra vervroegde aflossing door de Bank wordt verwerkt. De Bank heeft echter gesteld, hetgeen door Consument niet is betwist, dat Consument in 2019 meerdere extra aflossingen heeft verricht. De Commissie volgt het standpunt van de Bank, dat Consument op basis daarvan had kunnen weten dat de extra aflossingen op de dag van ontvangst worden verwerkt. Consument heeft desgevraagd ook niet toegelicht waarom hij de opdracht (al) op 30 december 2019 heeft aangemaakt en niet bijvoorbeeld een paar dagen later in het nieuwe jaar. Dit wekt de indruk dat Consument bewust het risico heeft gelopen door deze opdracht zo kort voor de jaarovergang te geven.
- 4.4 De vraag is dan ook of Consument erop mocht vertrouwen dat de Bank conform zijn instructies in de omschrijvingsregel zou handelen. Consument heeft gesteld dit mede naar aanleiding van een mededeling op de website van de Bank te hebben gedaan. Naar het oordeel van de Commissie is de interpretatie van deze mededeling op de website door Consument onjuist. De tekst vermeldt immers slechts dat het overzicht in januari wordt verstrekt en dat vanaf dat moment ook de aflossing zichtbaar is. Niet is vermeld dat de aflossing pas in januari zal worden verwerkt. De website van de Bank behoeft daarom geen aanpassing. Daarbij komt dat dagelijks dusdanig veel opdrachten tot overboekingen worden gegeven, dat van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan worden verwacht dat zij alle omschrijvingen leest en naar deze instructies handelt. Er is door Consument ook geen reden gegeven waarom de opdracht niet een paar dagen door hem kon worden uitgesteld. Ook om die reden valt de Bank in deze niet een verwijt te maken.
- 4.5 De Commissie oordeelt daarom dat de Bank terecht de boete voor de vervroegde aflossing van 30 december 2019 in rekening heeft gebracht en dat zij niet is gehouden deze kwijt te schelden. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering wordt afgewezen. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank deze klacht gebuikt om haar dienstverlening en klantvriendelijkheid te verbeteren.

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.