

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-493
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 februari 2020
Ingediend door : de heer [naam man] en mevrouw [naam vrouw], verder afzonderlijk te
noemen de man respectievelijk de vrouw en samen Consumenten
Tegen : MoneYou B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Geldverstrekker
Datum uitspraak : 10 juni 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten lossen op 30 december 2019 extra af op de geldlening; in de omschrijving op de overboeking is vermeld dat de aflossing op 01-01-2020 moet worden verwerkt. Geldverstrekker verwerkt de aflossing op 30-12-2019 met als gevolg dat boeterente in rekening wordt gebracht. Consumenten wisten, dan wel konden weten, dat de overboeking op de valutadatum zou worden verwerkt door hun bank en dat Geldverstrekker de extra aflossing op de dag van ontvangst zou verwerken. Klacht ongegrond.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Geldverstrekker.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt tevens 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 Consumenten hebben in 2005 een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) bij Geldverstrekker afgesloten.
- 2.2 In de op de geldlening toepasselijke voorwaarden is in artikel 6 (*Extra of algehele aflossing*) onder 6.1 (*Inleiding*) bepaald:
“Het is altijd toegestaan extra af te lossen of uw lening algeheel af te lossen. Extra of algehele aflossing kan echter met zich meebrengen dat u een vergoeding verschuldigd bent. Of dit zo is hangt af van de rentevorm en de rentestand ten tijde van de extra of algehele aflossing en de reden waarom u extra of algeheel aflost”.
- 2.3 Partijen zijn overeengekomen dat jaarlijks 10% van de oorspronkelijke hoofdsom extra boetevrij mag worden afgelost.
- 2.4 Op 25 april 2019 hebben Consumenten 10 % van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening extra afgelost. Voor deze aflossing is overeenkomstig de contractuele voorwaarden geen boeterente in rekening gebracht.
- 2.5 Op 30 december 2019 heeft de man op de geldlening extra willen aflossen door online een betalingsopdracht ad € 16.850 op te geven met de volgende op zijn rekeningafschrift vermelde omschrijving:
“Omschrijving: ho2 extra aflos. Per 1/1/2020, leningnr xxx, leningdeelnr yyy IBAN zzz Kenmerk: [namen Consumenten] Valutadatum: 30-12-2019”.
- 2.6 Deze extra aflossing is door Geldverstrekker op 30 december 2019 ontvangen en op die dag verwerkt.
- 2.7 Geldverstrekker heeft in haar brief van 31 december 2019 over deze extra aflossing voor zover relevant geschreven:
“(…)
Leningdeelnnummer yyy
Wij hebben op 30 december 2019 een bedrag van EUR 16.850,00 ontvangen. Dit bedrag verrekenen wij met u leningdeel.

Moet u een vergoeding betalen?

Het bedrag dat u heeft terugbetaald, is hoger dan het bedrag dat u zonder vergoeding mag terugbetalen. Meer informatie hierover leest u in de voorwaarden die horen bij uw hypotheek.

U moet EUR 1.092,95 vergoeding betalen. In de bijlage treft u de specificatie van de vergoeding aan. Wij hebben dit bedrag verrekend met het bedrag dat u heeft terugbetaald.

Op uw jaaroverzicht per 31 december van dit jaar vermelden wij dit bedrag bij de fiscale gegevens. Meer informatie kunt u ook vinden op moneyou.nl/hypotheekboeteberekening. (...)”.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderden in eerste instantie dat Geldverstrekker de extra aflossing zou terugbetalen maar hebben gaandeweg de procedure gevorderd dat Geldverstrekker hen zal compenseren door de in rekening gebrachte boete van € 1.092,95 als een extra aflossing op de geldlening voor 2020 te boeken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op ontorechte gronden is door Geldverstrekker de extra aflossing op 30 december 2019 verwerkt en niet, zoals door Consumenten op de omschrijving van de overboeking was vermeld, per 1 januari 2020.
- 3.3 Consumenten dachten dat er op 1 januari 2020 wellicht geen betalingsverkeer zou zijn en hebben daarom voor de zekerheid de extra aflossing iets eerder overgemaakt voorzien van de meergenoemde vermelding, zie hiervoor het citaat onder 2.5. Als Consumenten hadden geweten dat de extra aflossing in 2019 zou worden verwerkt dan zouden zij anders hebben gehandeld.
- 3.4 Verder stellen Consumenten dat het de taak van de Geldverstrekker is om gelet op de aard van de overboeking op de daarop vermelde omschrijving acht te slaan. En ook om daarover met Consumenten telefonisch contact op te nemen en de aflossing terug te storten, omdat een dergelijk verwerkingsverzoek- kennelijk- niet wordt opgevolgd. Consumenten hebben expliciet voor deze vorm van overboeken gekozen omdat daarop een omschrijving (in dit geval een verwerkingsdatum) kon worden ingevuld. Door een geautomatiseerde verwerkings-procedure kiest Geldverstrekker er echter voor geen aandacht aan die omschrijving te schenken waardoor zij geen rekening houdt met de belangen van Consumenten; een handelwijze die in strijd met de redelijkheid en billijkheid moet worden geacht. Dat Geldverstrekker de door Consumenten gekozen vorm van overboeken toch op de valutatatum zou verwerken, was hun niet bekend; op de website is hierover ook niets vermeld. Als ze dat wel hadden geweten dan zouden ze anders hebben gehandeld.

- 3.5 Verder is door Consumenten gesteld dat het ongevraagd verwerken van de extra aflossing op de valutadatum als een onrechtmatige daad is te kwalificeren dan wel in strijd met de zorgplicht van Geldverstrekker moet worden geacht dan wel dat niet overeenkomstig hun wil is gehandeld en/of dat sprake is van onverschuldigde betaling.
- 3.6 Dat de overboeking zou zijn ingegeven vanuit fiscale motieven is onjuist; zoals in de contractuele relatie van partijen is bepaald zijn Consumenten zélf verantwoordelijk voor een juiste aangifte bij de fiscus.

Verweer Geldverstrekker

- 3.7 Geldverstrekker heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient te oordelen over de vraag of Geldverstrekker op onterechte gronden de extra aflossing op de datum van de overboeking in 2019 heeft verwerkt. In de kern is de klacht dus gericht op de verwerkingsdatum van de extra aflossing. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Tussen partijen staat vast dat vanwege de extra aflossing vorig jaar in april de boetevrije ruimte volledig was benut. Extra aflossingen zouden, weliswaar afhankelijk van (bijvoorbeeld) de stand van de marktrente, tot een boete kunnen leiden, zie hiervoor onder 2.2.
- 4.3 Aanleiding voor Consumenten om eind december 2019 weer vervroegd af te lossen, hield verband met onduidelijkheden over het betalingsverkeer op 1 januari jl. Het zou zo kunnen zijn dat op die dag geen betalingsverkeer werd verzorgd. De Commissie is met Geldverstrekker van oordeel dat Consumenten die onduidelijkheid voor zichzelf hadden kunnen wegnemen door de website van hun bank te raadplegen. Zoals door Geldverstrekker onweersproken is toegelicht, blijkt daaruit dat zogenoemde 'instant payments' (euro overboeken via de digitale bankomgeving of via de bankapp) direct (op alle dagen van de week en ook op feestdagen) worden verwerkt en binnen een paar seconden op de rekening van de begunstigde staan. De Commissie stelt vast dat de gevolgen van die onduidelijkheid niet Geldverstrekker zijn aan te rekenen maar binnen de risicosfeer van Consumenten vallen.
- 4.4 Wat de verwerking door Geldverstrekker van de extra aflossing betreft, wordt het volgende overwogen.

Anders dan door Geldverstrekker is aangevoerd, is de datum waarop de extra aflossing wordt verwerkt niet uit de contractuele relatie van partijen af te leiden, zie hiervoor de onder 2.2 geciteerde contractuele bepaling. Hierin is de mogelijkheid van extra aflossen vastgelegd maar is niet de verdere procedurele gang van zaken beschreven.

- 4.5 Gelet hierop zijn de eerdere ervaringen met de verwerking van de extra aflossingen van Consumenten van belang. Consumenten hebben de stelling van Geldverstrekker dat zij vaker extra hebben afgelost en wisten dat die extra aflossingen worden verwerkt op de dag van de ontvangst daarvan, niet weersproken. Consumenten hebben ook niet weersproken de stelling van de Bank dat die verwerking toen samenviel met de dag van de ontvangst door Geldverstrekker. Consumenten veronderstelden echter dat Geldverstrekker, door te kiezen voor een overboeking voorzien van informatie over de verwerkingsdatum, daarnaar zou handelen. Een veronderstelling die gebaseerd is op diverse aannames, zoals hiervoor onder 3.4 is beschreven. Een handelwijze die recht zou doen aan hun belangen en tot de taken van Geldverstrekker gerekend mogen worden; en als dat niet het geval zou zijn, dan had van Geldverstrekker verwacht mogen worden dat deze daarover met hen telefonisch contact zou opnemen en/of de aflossing zou restitueren, aldus Consumenten. De Commissie volgt Geldverstrekker in haar verweer dat van haar niet kan en hoeft verwacht te worden dat overboekingen, in welke vorm dan ook, handmatig worden verwerkt. Dit is vanwege de enorme hoeveelheid aan dagelijkse overboekingen, niet mogelijk. Geldverstrekker wordt eveneens gevolgd in haar stelling dat als Consumenten een afwijkende afspraak hadden willen maken het op de weg van Consumenten lag daarover met haar contact op te nemen. Dit laatste hebben Consumenten nagelaten; de redenen daarvoor zijn niet bekend. Hoe dan ook: de door Consumenten thans negatief geduide gevolgen van de door hen niet nader geverifieerde op aannames gebaseerde handelwijze, kunnen Geldverstrekker niet worden aangerekend. Op deze grond is de vordering dus niet toe te wijzen. Bovendien is door Geldverstrekker opgemerkt dat, als zij bekend was geweest met de door Consumenten voorgestelde verwerking van de aflossing, zij daaraan niet zou hebben meegewerkt: een dergelijke verwerking zou ertoe kunnen leiden dat minder belasting in box 3 van de inkomstenbelasting wordt betaald omdat het vermogen met het afgeloste bedrag wordt verlaagd. Een handelwijze waaraan Geldverstrekker vanuit haar eigen verantwoordelijkheid, naar het oordeel van de Commissie op terechte gronden, geen medewerking verleent.
- 4.6 De conclusie luidt dan ook dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.