

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-604 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 februari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Quion 9 B.V., h.o.d.n. Hypotrust, gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen
Geldverstrekker
Datum uitspraak : 22 juli 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2019 op de hypothecaire geldlening twee keer een bedrag ter grootte van de boetevrije ruimte afgelost. De tweede op 31 december 2019 gedane aflossing had binnen de door de Geldverstrekker geboden hersteltermijn gerestitueerd kunnen worden. Consument die met die termijn bekend was, heeft het verzoek tot restitutie buiten die termijn gedaan. Aan de daarvoor door Consument aangedragen redenen van procedurele aard wordt voorbij gegaan; enerzijds omdat Consument met die hersteltermijn bekend was en anderzijds omdat Consument de overboeking verrichte zonder de website van Geldverstrekker met daarop informatie over de verwerkingsdatum van extra aflossingen (kan ik in 2019 alvast een bedrag terugbetalen dat gaat over 2020?) te raadplegen. Mogelijke onduidelijkheden over de verwerking van opdrachten door een betaaldienstverlener zijn Geldverstrekker niet aan te rekenen, maar vallen binnen de risicosfeer van Consument.

1. 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 met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier en de nadien met Kifid gevoerde correspondentie;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van niet-bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft destijds een hypothecaire geldlening bij Geldverstrekker afgesloten.
- 2.2 In de hierop toepasselijke algemene voorwaarden is bepaald dat per kalenderjaar 10% van de oorspronkelijke hoofdsom boetevrij kan worden afgelost.
- 2.3 Consument lost op de geldlening al enige tijd 10% extra af, onder meer in 2017. Over een dubbele extra aflossing in 2017 heeft Consument op 4 januari 2018 Geldverstrekker, voor zover relevant, gemaild: “(...) *Zojuist heb ik n.a.v. uw brief d.d. 30 december 2017 met dhr. [naam medewerker] getelefoneerd, die me vertelde dat, doordat ik een paar dagen te vroeg m'n aflossingsbedrag voor 2018 aan u overmaakte (zoals ik al een paar jaar op rij doe en wat ook in de tekst op de [naam bank] staat) het toch wordt behandeld alsof ik voor 2017 extra zou willen aflossen. Best flauw & jammer....*

Maar gelukkig bevestigde hij dat ik het totale bedrag (21.000) kan laten terugstorten, zoals u onderaan blz. 1 van uw brief d.d. 30 december 2017 vermeldt te beloven.

*Daarom vraag ik u hierbij om mijn **E 21.000,-** aan mij terug te storten, (...)*”

- 2.4 Consument heeft op 2 januari 2019 op de geldlening extra afgelost. In de hierop betrekking hebbende bevestigingsbrief van Geldverstrekker d.d. 4 januari 2019 is, voor zover relevant, vermeld:

“(..)

Handig voor een volgende keer

Eerder terugbetalen, nu eenvoudig en snel via Mijn Hypotrust

*Wist u dat u ook eerder kunt terugbetalen via **Mijn Hypotrust**? Daar heeft u een mooi overzicht van uw huidige lening. Zo ziet u in een oogopslag wat u nog kunt terugbetalen en op welke leningdelen u dit kunt doen. En hebben wij het bedrag ontvangen en verwerkt? Dan ontvangt u direct een e-mail. Zo blijft u altijd op de hoogte.*

“(..)

- 2.5 Consument heeft op 31 december 2019 wederom 10% van de oorspronkelijke hoofdsom naar Geldverstrekker overgemaakt. Die overboeking is op diezelfde dag voor Geldverstrekker verwerkt onder inhouding van een bedrag van € 2.535,80 aan boeterente.

2.6 Over de verwerking van aflossingen is op de website van Geldverstrekker vermeld:

“Kan ik in 2019 alvast een bedrag terugbetalen dat gaat over 2020?”

Nee, wanneer je in 2019 een bedrag overmaakt en wij ontvangen dit ook in 2019, dan wordt dit ook in 2019 geregistreerd. Als je een bedrag wilt terugbetalen dat gaat over het jaar 2020, dan kan dit pas vanaf 1 januari 2020. Lees [hier](#) meer over extra terugbetalen in 2019”.

2.7 De op 31 december 2019 gedane aflossing is niet op de jaaropgave 2019 vermeld. Onder het kopje veel gestelde vragen op de website van Geldverstrekker is hierover vermeld: *“Ik heb in december een extra bedrag terugbetaald. Waarom zie ik dat niet terug in mijn totale lening per 31 december?”*

Het bedrag dat je extra hebt terugbetaald in de maand december is door ons ontvangen, maar was nog niet door ons verwerkt. Je extra terugbetaling is wel verwerkt met de datum waarop wij je bedrag hebben ontvangen. Hierdoor wordt er rekening gehouden met de rente. Over je extra terugbetaling heb je een brief gekregen. Deze brief kun je gebruiken om bij je aangifte aan de Belastingdienst je totale lening per 31 december aan te passen. Een aanpassing op je jaaropgave is hiervoor niet nodig”.

2.8 In de op 3 januari 2020 gedateerde aan Consument gerichte opdrachtbevestiging van Geldverstrekker is vermeld dat de meergenoemde overboeking in 2019 is verwerkt onder inhouding van de hiervoor onder 2.5 genoemde boeterente.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert restitutie van de dubbele aflossing in 2019 alsmede van de betaalde boeterente.

3.2 Consument lost sinds enige jaren op de geldlening extra af. Op 31 december 2019 om 17:05 uur is door haar voor de tweede keer in dat jaar een extra aflossing op de geldlening gedaan; Consument schrijft hierover op 19 februari 2020 aan Geldverstrekker, voor zover van belang: *“(…)Deze storting vond plaats om 17.05 uur en de nieuwe ‘instant payment’ zou er op dat tijdstip niet meer zijn in het schemaatje van de [naam bank] , dat ik uiteraard bestudeerd had van te voren. (…)”*.

3.3 Consument heeft over ‘instant payment’ in haar mail van 12 maart 2020, voor zover relevant, geschreven: *“(…)Van ‘instant payment’ hoorde ik voor het eerst in februari nav mijn telefoontje met Hypotrust. Ik kende het bestaan ervan niet.(…)”*.

- 3.4 De hiervoor genoemde aflossing is toch in 2019 verwerkt. Consument stelt dit ontdekt te hebben naar aanleiding van de mail van Geldverstrekker op 11 februari 2020 over de jaaropgaaf 2019, waarna Consument de digitale omgeving “Mijn Hypotruster” raadpleegde. Het hierop door Consument ingediende verzoek om die tweede aflossing terug te storten zodat dit bedrag alsnog in 2020 kan worden afgelost, is ditmaal ten onrechte niet gehonoreerd. Op een dergelijk verzoek is Geldverstrekker eerder wél ingegaan.
- 3.5 De opdrachtbevestigingsbrief van 3 januari 2020 waarin is vermeld dat de extra aflossing in 2019 is geadministreerd onder vermelding van de in rekening gebrachte boeterente is niet door Consument ontvangen; Geldverstrekker heeft deze haar later gemaïld. Consument heeft over de tweede aflossing ook geen mailbericht ontvangen; dit terwijl Geldverstrekker in de brief zoals hiervoor onder 2.4 gedeeltelijk is geciteerd wel is aangekondigd. Als Consument hierover wel tijdig was geïnformeerd dan had zij een en ander teruggedraaid.
- 3.6 Consument stelt dat zij is misleid omdat op de jaaropgaaf 2019 één extra aflossing is verwerkt; hetgeen later, volgens Geldverstrekker, niet bleek te kloppen.
- 3.7 Consument vraagt zich af of de boeterente juist is berekend.

Verweer Geldverstrekker

- 3.8 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 ontorechte gronden het verzoek om restitutie van de tweede extra aflossing in 2019 weigert en boeterente in rekening heeft gebracht. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 De klacht van Consument is gericht op de procedurele gang van zaken rond de tweede extra aflossing in 2019. Consument stelt dat zij niet wist dat die aflossing in 2019 was geboekt omdat zij ter bevestiging van de verwerking van die aflossing geen mail en ook geen opdrachtbevestigingsbrief heeft ontvangen.
- 4.3 Consument stelt pas in de eerste helft van februari 2020 ontdekt te hebben dat boeterente in rekening was gebracht waarna het haar duidelijk werd dat de aflossing in 2019 in plaats van in 2020 was geboekt.

Haar verzoek om rectificatie is vervolgens door Geldverstrekker afgewezen omdat de herstelperiode van 14 dagen na de boeking ruimschoots was verstreken.

- 4.4 Dat, zoals door Geldverstrekker is aangevoerd, Consument van die hersteltermijn, onder verwijzing naar de hiervoor onder 2.3 geciteerde mail, reeds op de hoogte was, is niet door Consument weersproken; noch tijdens de interne klachtprocedure en ook niet thans.
- 4.5 Verder staat niet ter discussie dat op de website van Geldverstrekker informatie is te vinden over de verwerkingsdatum van extra aflossingen zoals hiervoor onder 2.6 is geciteerd en dat Consument niet de website voorafgaande aan haar opdracht op 31 december 2019 heeft geraadpleegd.
- 4.6 Ondanks dat Consument op de hoogte was van de 14 dagen hersteltermijn heeft zij na het uitblijven van een bevestigingsmail en/of brief geen contact opgenomen met Geldverstrekker, dit terwijl zij wist dat een boeterente in rekening zou kunnen worden gebracht als de verwerking van de aflossing in 2019 zou vallen. De Commissie is van oordeel dat de gevolgen van deze handelwijze - waarbij ook het niet raadplegen van de website dient te worden betrokken, zoals hiervoor onder 4.5 is overwogen - vallen binnen de risicosfeer van Consument en dus voor haar rekening dienen te blijven. De conclusie luidt dan ook dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.
- 4.7 Over de 'instant payment' verwerking van de overboekingsopdracht wordt het volgende overwogen. Consument heeft hierover verschillende verklaringen afgelegd. In de interne klachtprocedure is door Consument geschreven dat ze de website van de bank voorafgaande aan de overboeking had geraadpleegd en op grond daarvan concludeerde dat de opdracht in 2020 zou worden verwerkt. In deze procedure stelt Consument daarover eerst in februari 2020 te hebben gehoord. Hoe dit ook zij: Consument is zelf verantwoordelijk voor haar betalingsgedrag. De gevolgen van mogelijke onduidelijkheid hierover zijn niet Geldverstrekker aan te rekenen maar vallen binnen de risicosfeer van Consument.
- 4.8 Ook hetgeen door Consument over de jaaropgaaf 2019 is aangevoerd kan haar niet baten. De Commissie volgt Geldverstrekker in haar verweer dat een 'last minute' overboeking niet op de jaaropgaaf wordt verwerkt zoals op de website is vermeld, zie hiervoor het onder 2.7 geciteerde gedeelte van de website van Geldverstrekker.
- 4.9 Wat - tot slot - de in rekening gebrachte boeterente betreft wordt het volgende overwogen.

Geldverstrekker heeft Consument desgevraagd de aan de boeterente ten grondslag liggende berekening verstrekt en toegelicht. Geldverstrekker heeft voorts aangevoerd dat de thans in rekening gebrachte boete van een eerdere boete vanwege de gewijzigde rentestand afwijkt. Gesteld noch anderszins is gebleken dat de berekening op onjuiste uitgangspunten is gebaseerd. Ook op deze grond kan de vordering tot restitutie niet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte 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.