

Uitspraak Commissie van Beroep 2017-018 d.d. 24 april 2017

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, mr. J.B. Fleers, en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Hypothecaire geldlening waarvan de rentevastperiode afloopt op 1 juli 2014. Bij brief van 24 maart 2014 wordt Belanghebbende er namens de Bank op gewezen dat hij, indien hij boetevrij wil oversluiten, ervoor dient te zorgen dat er op genoemde datum kan worden afgelost. Uit uitlatingen van Belanghebbende zelf blijkt dat hij, anders dan hij nu stelt, dit ook zo begrepen heeft. Desondanks laat hij, met uitzondering van een half juni verzonden verzoek om een aflosnota, na de daartoe noodzakelijke stappen te zetten. Onder deze omstandigheden geen grond voor het verwijt dat de Bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten door hem na ontvangst van dat verzoek niet de vraag voor te leggen of hij vóór dan wel na 1 juli 2014 wilde oversluiten. Vordering evenmin toewijsbaar voor zover deze is gebaseerd op de stelling dat de Bank had moeten wijzen op de mogelijkheid van omzetting van de lening naar een eenjarige rentevaste periode omdat Belanghebbende dan, indien hij zou hebben geweten dat hij uiterlijk op 1 juli 2014 boetevrij kon oversluiten, zeker voor die omzetting zou hebben gekozen toen bleek dat hij niet in staat was de lening op genoemde datum af te lossen.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

I. De procedure in hoger beroep

- 1.1 Bij een op 20 september 2016 gedateerd, en bij brief van 4 oktober 2016 nader toegelicht, beroepschrift heeft de Bank de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 9 augustus 2016 in de zaak [nummer] ter toetsing voorgelegd aan de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep).
- 1.2 Belanghebbende heeft een op 2 november 2016 gedateerd verweerschrift ingediend. Daarbij is tevens incidenteel beroep ingesteld.
- 1.3 De Bank heeft een op 20 december 2016 gedateerd verweerschrift in het incidenteel beroep ingediend.
- 1.4 De Commissie van Beroep heeft de beide beroepen mondeling behandeld op 6 februari 2017. Beide partijen waren aanwezig. De Commissie van Beroep heeft partijen meegedeeld dat zij kennis heeft genomen van de klacht (met bijlagen), het verweerschrift alsmede de beslissing van de Geschillencommissie in de, met toepassing van art. 48 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in eerste aanleg tezamen met deze zaak behandelde, zaak van Belanghebbende tegen zijn hypotheek adviseur [naam]. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Belanghebbende heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van beide beroepen

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de door de Geschillencommissie in haar uitspraak onder 2.1 tot en met 2.10 vermelde, in beroep niet bestreden feiten, aan gevuld met enkele andere tussen partijen vaststaande feiten. Een en ander komt op het volgende neer.

(i) Belanghebbende heeft in 2004 bij [naam 1] B.V. een uit twee delen bestaande hypothecaire geldlening ([naam 2] Hypotheek) afgesloten. De toepasselijke “Leningsvoorwaarden voor een [naam 2] (Basis) Hypotheek” houden onder meer het volgende in:

“6.3 Geen vergoeding verschuldigd

Ongeacht de rentestand is geen vergoeding bij vervroegde aflossing verschuldigd in de onderstaande situaties:

(...)

6.3.5 Op de renteherzieningsdatum/capherzieningsdatum

Indien een aflossing plaatsvindt per de renteherzieningsdatum/capherzieningsdatum, bent u geen vergoeding verschuldigd.

(...)

6.6 Procedure bij algehele aflossing

Indien u het restant van de lening algeheel wenst af te lossen, dient u [naam 3] (...) tenminste veertien dagen vóór de datum waarop u de betaling wenst te verrichten schriftelijk om een schuldrestopgave te verzoeken.

[naam 3] zal op dat verzoek een schuldrestopgave opstellen waarin de schuld is berekend tot en met de door u opgegeven betalingsdatum. Wordt het bedrag van de schuld door [naam 3] op een latere datum ontvangen dan zal [naam 1] alsnog rente in rekening brengen over de periode vanaf de opgegeven datum waarop het bedrag moest worden [betaald] tot het moment van daadwerkelijke ontvangst.”

(ii) Namens [naam 1] heeft [naam 3] bij brief van 24 maart 2014 Belanghebbende geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode per 1 juli 2014 en daarbij een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar. Deze brief luidt onder meer:

“Voor de periode van 1 juli 2014 tot 1 juli 2024 wordt de rente vastgesteld op 4,750% per jaar (...)

Wilt u gebruikmaken van dit renteaanbod?

Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan.

Wilt u uw rentevaste periode veranderen?

Dan raden wij u aan zo snel mogelijk contact op te nemen met uw adviseur (...). Uw leningdelen waarvan de rentevaste periode afloopt, kunt u boetevrij omzetten naar een andere rentevaste periode. Als op 1 juli 2014 de rentevaste periode van alle leningdelen binnen uw lening afloopt, dan kunt u uw lening zonder boete oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. Uw adviseur kan voor u ruim van te voren verschillende rentevaste perioden en hypotheekverstrekkers vergelijken. (...)

Volmacht tot omzetting

(...) Dit formulier geeft de mogelijkheid om rentes om te zetten. (...)

Indien [naam 3] de opdracht “volmacht tot omzetting” uiterlijk de 15^e van de maand voorafgaand aan het verlopen van de rentevastperiode heeft ontvangen, gelden de hieronder getoonde tarieven. Na deze datum wordt (worden) de lening(-delen) op de vervaldag van de huidige rentevastperiode automatisch verlengd voor dezelfde rentevastperiode met de op de vervaldag geldende rente;

(...)

Bij omzetting gelden voor u de volgende rentepercentages (rentes dd. 24 maart 2014) (mits uw volmacht uiterlijk de 15^e van de maand voorafgaand aan het verlopen van de rentevaste periode ontvangen is):

(...)” etc. (Volgt onder meer een alinea waarin voor verschillende rentevaste perioden, waaronder twaalf maanden, de rentepercentages worden vermeld.)

(iii) Naar aanleiding van deze brief van 24 maart 2014 heeft Belanghebbende op 12 juni 2014 contact opgenomen met zijn hiervoor in 1.4 genoemde adviseur teneinde de mogelijkheid van oversluiting te bespreken. Vervolgens heeft op 14 juni 2014 een gesprek tussen Belanghebbende en zijn adviseur plaatsgevonden. In vervolg op dit gesprek heeft Belanghebbende op die 14^e juni een e-mailbericht aan [naam 3] gezonden, luidende onder meer:

“Nav Uw brief dd 24 maart delen wij U het volgende mede.

Wij willen de hypotheek met lening nummers (...) per 1-7-2014 oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. Derhalve verzoek ik U de aflossingsrekening op te maken, en aan de notaris te verstrekken, die met U contact zal opnemen. Onze hypotheekadviseur is (...) genoemd in de cc (...)”

(iv) Bij e-mail van 17 juni 2014 antwoordt [naam 3] onder meer als volgt:

“Bedankt voor uw e-mail over de aflossing van uw hypotheek. Namens de geldverstrekker informeer ik u over de werkwijze.

Verzoek

Helaas kunnen wij uw verzoek niet in behandeling nemen. Wij ontvangen graag een door U ondertekend aflosverzoek. Na ontvangst van uw getekend verzoek ontvangt u binnen tien werkdagen de aflossingsnota. Ligt de aflosdatum verder in de toekomst dan deze tien werkdagen, dan versturen wij u de aflossingsnota tien werkdagen voor de betreffende aflosdatum.”

(v) Op 17 juni 2014 heeft Belanghebbende de e-mail van 14 juni 2014, alsnog voorzien van de gevraagde handtekeningen, als bijlage bij een e-mail aan [naam 3] toegezonden.

(vi) Vanwege het uitblijven van verdere informatie van de zijde van Belanghebbende - zoals naam en adres van de door hem bedoelde notaris - heeft [naam 3] bij brief van 4 juli 2014 aan hem bevestigd dat een nieuwe rentevaste periode van tien jaar is gaan lopen. Daarop heeft Belanghebbende contact opgenomen met [naam 3] over de stand van zaken betreffende zijn lening, gelet op de correspondentie van juni. [naam 3] heeft toen laten weten dat een pro-forma aflossingsnota zou worden opgemaakt en dat daaruit geconcludeerd kon worden of er een aflosboete in rekening gebracht zou worden.

(vii) Blijkens de daarop door [naam 3] aan Belanghebbende toegezonden pro forma aflossingsnota per 10 juli 2014 was op dat moment geen boeterente (Vergoeding vervroegde aflossing) verschuldigd. De begeleidende brief houdt onder meer het volgende in:

“Hierbij treft u de berekening aan van de restantschuld van uw lening en de eventueel verschuldigde vergoeding wegens vervroegde aflossing per 10 juli 2014. Deze opgave is bedoeld om u een indicatie te geven over de hoogte van de restantschuld en de vergoeding per die datum op basis van de op dit moment geldende rente. Wilt u daadwerkelijk uw lening omzetten of aflossen, dan maken wij desgewenst een definitieve berekening voor u. Wel wijzen wij u erop dat de definitieve berekening van de vergoeding afhankelijk is van de op dat moment geldende rente.”

(viii) Op 16 juli 2014 heeft Belanghebbende een op 3 juli 2014 gedateerde offerte van [naam 4] voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening ondertekend. Nadat Belanghebbende omstreeks 18 augustus 2014 alle door [naam 4] gevraagde stukken aan zijn adviseur had gezonden, ontving hij begin oktober 2014 een aangepaste offerte. Deze is door Belanghebbende niet geaccepteerd omdat hij volgens de, bij een brief van [naam 3] van 8 oktober 2014 gevoegde, terugbetaalnota een boeterente van € 4.586,60 aan [naam 1] verschuldigd was ingeval hij de gehele lening op laatstgenoemde datum zou terugbetalen.

- 3.2 In de procedure bij de Geschillencommissie vorderde Belanghebbende vergoeding van schade (taxatiekosten, boeterente, teveel betaalde rente, tijdverlies) tot een bedrag van in totaal € 30.425,-. Aan die vordering legde hij ten grondslag dat de Bank, in aanmerking genomen dat zij
- wist dat hij de lening wilde oversluiten en
 - heeft verzuimd de in de gegeven omstandigheden voor Belanghebbende meest gunstige optie te noemen, te weten: verlenging van de oude lening met een zo kort mogelijke termijn,
- ten onrechte is overgegaan tot verlenging van de rentevaste periode met tien jaar.

3.3 De Geschillencommissie, die de aan Belanghebbende te vergoeden schade heeft bepaald op € 20.900,-, heeft geoordeeld dat deze schade voor 70% voor rekening van de adviseur dient te komen, en voor 30% (€ 6.270,-) voor rekening van de Bank. Na ontvangst van de e-mail van 14 juni 2014 had de Bank, gezien haar zorgplicht, aan Belanghebbende de vraag moeten stellen wat hij precies wenste: oversluiten vóór 1 juli 2014 of erna? De enkele afwijzing van het aflossingsverzoek omdat dit niet van een handtekening was voorzien, gevolgd door het vastzetten van de rente voor opnieuw tien jaar, beantwoordt niet aan de op de Bank rustende zorgplicht, aldus de Geschillencommissie. (rov. 4.3 en 4.4)

4. Beoordeling van het principale beroep

4.1.1 De Bank, die onbestreden heeft gesteld dat tussen haar en Belanghebbende geen adviesrelatie bestond en dat de e-mail van 17 juni 2014 van [naam 3] niet een “enkele afwijzing” inhield, keert zich eerst en vooral tegen het oordeel van de Geschillencommissie dat de op haar jegens Belanghebbende rustende zorgplicht meebracht dat zij hem na ontvangst van de e-mail van 14 juni 2014 had moeten vragen of hij vóór dan wel na 1 juli 2014 wilde oversluiten. Volgens de Bank was voor Belanghebbende uit de brief van [naam 3] van 24 maart 2014 duidelijk, althans behoorde voor hem duidelijk te zijn, dat de lening - op rentecondities als in die brief vermeld - voor tien jaar doorliep als deze op 1 juli 2014 niet was terugbetaald of omgezet en dat - zoals ook bepaald in art. 6.3.5 van de Leningsvoorwaarden - alleen bij terugbetaling op 1 juli 2014 geen boeterente verschuldigd was. Belanghebbende kon en mocht dan ook niet de verwachting hebben dat de lening na voortzetting per 1 juli 2014 boetevrij kon worden terugbetaald of dat de Bank over zijn precieze wensen contact met hem zou opnemen. Integendeel, het had op de weg van Belanghebbende gelegen om zorg te dragen voor een tijdige aflossing, waartoe hij niet alleen een nieuwe kredietverstrekker zou moeten zoeken maar ook een notaris diende aan te wijzen. Dienaangaande is geen tijdige reactie ontvangen van Belanghebbende.

4.1.2 Volgens Belanghebbende is van de door de Bank bedoelde duidelijkheid geen sprake, en verkeerde hij op grond van de correspondentie met [naam 3] en het bepaalde in de slotzin van de tweede alinea van art. 6.6 van de Leningsvoorwaarden (zie hiervoor in 3.1. (i)) in de veronderstelling dat hij niet tot of op, maar juist vanaf 1 juli 2014 boetevrij kon gaan oversluiten.

4.2.1 De Commissie van Beroep oordeelt als volgt. De brief van [naam 3] van 24 maart 2014 laat er, te meer indien deze gelezen wordt in samenhang met het bepaalde in art. 6.3.5 van de Leningsvoorwaarden, geen twijfel over bestaan dat Belanghebbende, indien hij gebruik wilde maken van de mogelijkheid om boetevrij over te sluiten, ervoor diende zorg te dragen dat de lening op 1 juli 2014 - de renteherzieningsdatum - kon worden afgelost. Het bepaalde in de slotzin van de tweede alinea van art. 6.6 van genoemde voorwaarden, dat uitsluitend ziet op het zich hier niet voordoende geval dat er bij algehele aflossing vertraging optreedt bij de betaling van het verschuldigde, maakt dat niet anders.

- 4.2.2 Belanghebbende stelt nu wel dat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij vanaf 1 juli 2014 boetevrij kon aflossen, maar zijn, aanvankelijk alleen tegen zijn adviseur gerichte, klacht (met inbegrip van de bijlagen 1 en 2) spreekt een geheel andere taal. De Commissie van Beroep wijst in dit verband op zinnen als “Begin juni 2014 namen we contact op met [onze adviseur] met de vraag of oversluiten naar een andere geldverstrekker goedkoper is, en of dit in de beschikbare korte tijd voor 1 juli mogelijk was.” (klachtformulier en bijlage 1) en “We leggen [op 14 juni 2014 aan de adviseur] uit dat per 1-7 de 10 jarige termijn afloopt. We erkennen dat we hier laat mee aankomen, maar vragen of het mogelijk is om binnen 2 weken over te sluiten, en wat we daarvoor moeten doen.” (bijlage 2). Hieruit kan niet anders worden afgeleid dan dat Belanghebbende zich ook terdege ervan bewust was dat, wilde hij boetevrij kunnen oversluiten, er uiterlijk op 1 juli 2014 afgelost diende te worden. Hij had dit dus niet alleen, zoals in 4.2.1 besloten ligt, kunnen weten, hij wist het ook.
- 4.2.3 Met die wetenschap lag het, zoals de Bank terecht stelt, op de weg van Belanghebbende zelf om, in de beperkte tijd die hem - door eigen toedoen - vanaf medio juni 2014 daarvoor nog restte, de stappen te zetten die nodig waren om (uiterlijk) op 1 juli 2014 te komen tot oversluiting van de lening. Dat heeft hij echter, met uitzondering van het verzenden van de hiervoor in 3.1(iv) bedoelde e-mail van 14/17 juni 2014, nagelaten. Voor het verwijt, dat de Bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten door hem na ontvangst van die e-mail(s) niet de vraag voor te leggen of hij vóór dan wel na 1 juli 2014 wilde oversluiten, bestaat onder deze omstandigheden geen grond.
- 4.2.4 De vordering van Belanghebbende is evenmin toewijsbaar voor zover deze gebaseerd is op de stelling dat de Bank hem had moeten wijzen op de mogelijkheid van omzetting van de lening naar een eenjarige rentevaste periode omdat hij dan, indien hij zou hebben geweten dat hij uiterlijk op 1 juli 2014 boetevrij kon oversluiten, zeker voor die omzetting zou hebben gekozen toen bleek dat hij niet in staat was om de lening op genoemde datum af te lossen. Belanghebbende wist immers niet alleen, zoals hiervoor in 4.2.2 is vastgesteld, dat hij uiterlijk 1 juli 2014 boetevrij kon aflossen, hij wist ook van de mogelijkheid van omzetting naar een rentevaste periode van (bijvoorbeeld) een jaar. Hij heeft (zie bijlage 3 bij de oorspronkelijke klacht), deze in de brief van 24 maart 2014 van [naam 3] genoemde mogelijkheid medio juni 2014 ook met zijn adviseur besproken, maar heeft daarvan geen gebruik gemaakt, zodat ook in zoverre voor het verwijt dat de Bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten geen grond bestaat.

5. Slotsom in het principale en in het incidentele beroep

Het slagen van het principale beroep leidt ertoe dat de vordering van Belanghebbende alsnog wordt afgewezen. Het incidentele beroep moet daarom worden verworpen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

in het principale beroep:

stelt de volgende beslissing in plaats van de bestreden beslissing van de Geschillencommissie:
wijst de vordering van Belanghebbende af;

in het incidentele beroep:

verwerpt het beroep.