

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-040  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juli 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Obvion N.V. gevestigd te Heerlen, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 20 januari 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument doet zijn beklag dat hij er niet op bedacht hoefde te zijn dat de definitieve aflossingsnota hoger zou zijn dan de pro forma aflossingsnota. De Commissie is van oordeel dat in de gegeven omstandigheden Consument op zichzelf niet bedacht hoefde te zijn op het indicatieve karakter van een pro forma aflossingsnota. Omdat Consument zich echter liet bijstaan door een adviseur, wordt de kennis die de adviseur wordt verondersteld te hebben, aan Consument toegedicht. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Aangeslotene;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Bank heeft in het telefoongesprek van 1 december 2015 afgezien van dupliek.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 januari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 3 februari 2015 bij de Bank geïnformeerd naar de hoogte van de boete wanneer hij zijn gehele hypothecaire geldlening op 1 maart 2015 zou aflossen. Consument schrijft als volgt:

*Omdat de rente op dit moment dermate laag is oriënteer ik me op een omzetting naar een andere bank. Vriendelijk verzoek ik u mij te berichten wat de boete wordt (als deze er is), wanneer ik op 1 maart 2015 mijn gehele hypotheek aflos.*

2.2 Op 19 februari 2015 heeft de Bank Consument schriftelijk geïnformeerd over de hoogte van de verschuldigde boeterente. Volgens de pro forma aflossingsnota per 1 maart 2015 bedroeg de vergoeding voor vervroegde aflossing € 9.196,-.

2.3 Op pagina 1 van de brief van 19 februari 2015 staat onder meer:

*Hierbij treft u de berekening aan van de restantschuld van uw lening en de eventueel verschuldigde vergoeding wegens vervroegde aflossing per 1 maart 2015.*

*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 en restant rentevastperiode. Wilt u daadwerkelijk uw lening omzetten of aflossen, dan dient u dit schriftelijk aan te kondigen met vermelding van de aflossingsdatum. Wij maken dan 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 en restant rentevastperiode.*

- 2.4 De Bank heeft op 20 april 2015 van de notaris het definitieve aflossingsverzoek ontvangen voor 4 mei 2015.
- 2.5 Op 21 april 2015 heeft de Bank de definitieve aflossingsnota voor 4 mei 2015 aan de notaris en Consument gezonden. De definitieve vergoeding voor de vervroegde aflossing bedroeg € 10.899,68, hetgeen een verschil is van € 1.703,68 met de pro forma berekening van 19 februari 2015.
- 2.6 Op 24 april 2015 heeft de hypotheekadviseur van Consument de Bank verzocht uitleg te verschaffen over het verschil tussen de pro forma aflossingsnota en de definitieve aflossingsnota.
- 2.7 De Bank heeft de hypotheekadviseur in haar e-mail van 4 mei 2015 het verschil toegelicht. Het verschil kwam door de verschillen in de resterende looptijd. Daarnaast heeft er in de tussenliggende periode tweemaal een rentedaling plaatsgevonden.
- 2.8 Op 4 mei 2015 heeft het transport bij de notaris plaatsgevonden.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem het bedrag van € 1.703,- vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank ten aanzien van de berekening in de pro forma aflossingsnota per 1 maart 2015 een uitleg had moeten vermelden en een geldigheidstermijn had moeten opnemen.

#### *Verweer aangeslotene*

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

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Partijen verschillen van mening of Consument de eerste pagina van de brief van 19 februari 2015 heeft ontvangen. De Bank stelt dat zij de volledige brief heeft verzonden en dus ook de eerste pagina. Consument stelt dat hij de eerste pagina niet heeft ontvangen.
- 4.2 Voor zover Consument de ontvangst van de brief van de Bank betwist, overweegt de Commissie als volgt.

Gelet op artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek moet een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Als uitgangspunt geldt hierbij dat een verklaring de geadresseerde heeft bereikt als deze door hem is ontvangen. De Bank heeft ter zitting erkend dat zij niet kan bewijzen dat Consument de eerste pagina van de brief heeft ontvangen.

- 4.3 De vraag die vervolgens ter beoordeling voorligt, is, nu enkel ten aanzien van de tweede pagina van de brief van 19 februari 2015 vaststaat dat Consument die heeft ontvangen, of Consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen dat bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening slechts een aflosvergoeding van € 9.196,- in rekening zou worden gebracht (art. 3:35 BW).
- 4.4 De Commissie stelt vast dat een pro forma aflossingsnota een veel gebruikte vakterm is bij hypothecaire financieringen. Het gaat daarbij om een nota waarin een *indicatie* wordt gegeven van de verschuldigde vergoeding door de hypotheekgever (schuldenaar) bij vervroegde aflossing. Een indicatie laat zich kwalificeren als een vrijblijvende aanwijzing.
- 4.5 Op basis van de door partijen overgelegde stukken en de stellingen van Consument is de Commissie van oordeel dat in het onderhavige geval Consument op zichzelf niet bedacht hoefde te zijn op het indicatieve karakter van de pro forma aflossingsnota.
- 4.6 Ter zitting is evenwel vast komen te staan dat Consument zich van meet af aan heeft laten begeleiden door een tussenpersoon als adviseur. Voor zover Consument niet bedacht hoefde te zijn op het indicatieve karakter van een pro forma aflossingsnota, wordt de kennis die een adviseur van Consument over de betekenis van een pro forma aflossingsnota dient te hebben, en die de adviseur van Consument ter zitting ook heeft bevestigd te hebben, aan Consument toegedicht.
- 4.7 Hiervan uitgaande is de Commissie van oordeel dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen aan de inhoud van de pro forma aflossingsnota heeft mogen ontleen. Aan een indicatieve aflosnota hoeft derhalve ook geen geldigheidsduur te worden gegeven. Aan de pro forma aflossingsnota kunnen derhalve in dit geval geen rechten worden ontleend.
- 4.8 Afgezien van het voorgaande geldt dat Consument om een berekening voor de boete heeft verzocht indien er op 1 maart 2015 zou worden afgelost. Consument heeft echter niet op 1 maart 2015 maar op 4 mei 2015 afgelost. Daarmee moet het voor Consument ook duidelijk zijn geweest dat er geen beroep meer kon worden gedaan op de pro forma aflossingsnota per 1 maart 2015.
- 4.9 Voorts heeft de Bank op 4 mei 2015 uiteengezet dat voor de pro forma aflossingsnota werd vergeleken met een rentepercentage van 3,2% bij een resterende looptijd rentevastperiode van 85 maanden en dat er bij de definitieve aflossingsnota werd vergeleken met een rentepercentage van 2,9% bij een resterende looptijd rentevastperiode van 83 maanden. Op 26 maart en 3 april 2015 had er een rentedaling plaatsgevonden. De Commissie stelt vast dat de Bank daarmee voldoende uitleg heeft gegeven bij de berekening.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst bij bindend advies de vordering van Consument af.

*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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*