

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-435 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op : 31 maart 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : De Laat Assurantiën V.O.F., gevestigd te Uden, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 20 september 2016
Aard uitspraak : Niet bindend advies

Samenvatting

Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening worden Consumenten geconfronteerd met een boeterente. Consumenten zijn van mening dat deze boeterente is veroorzaakt door een voor die tijd gedane extra aflossing en de onjuist gehanteerde marktwaarde van de woning. Dit heeft een negatieve invloed gehad op de schuldmarktwaardeverhouding welke bepalend is voor de boeteberekening, zo luidt hun stelling. De adviseur stelt zich op het standpunt dat de boete is veroorzaakt door rentedalingen. De stellingen van Consumenten over de oorzaak van de boeterente zijn door de adviseur gemotiveerd weersproken. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat consumenten schade hebben geleden als gevolg van de handelwijze van de adviseur. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek.

Consumenten hebben verklaard dat zij het advies van de Commissie als bindend aanvaardden. De Adviseur heeft te kennen gegeven het advies als niet-bindend te aanvaardden. De Commissie stelt vast dat haar advies voor partijen niet bindend is.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 juni 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 Consumenten hebben zich tot de Adviseur gewend om hun hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. (hierna te noemen de Bank) over te sluiten. Deze lening bestaat uit twee delen, te weten [leningdeel 1] (hierna te noemen leningdeel R) ter hoogte van € 258.000,- en leningdeel [leningdeel 2] (verder leningdeel X) ad € 20.000,-.
- 2.2 De WOZ-waarde van de woning die als onderpand voor de hypothecaire geldlening dient, is op 1 januari 2013 vastgesteld op € 295.000,-. Een taxatie van de woning heeft op 16 januari 2015 plaatsgevonden en daarbij is de waarde bepaald op € 295.000,-.

- 2.3 Op 19 december 2014 brengt de Adviseur een hypotheekadvies aan Consumenten uit. De lening bij de Bank zal worden overgesloten naar Florius met een Nationale Hypotheek Garantie. Verder staat in dit advies vermeldt: *“U gaat nu een bedrag van € 22.000,- uit eigen middelen aflossen op uw huidige hypotheek. Daarnaast zal de afkoopwaarde van de Reaal polis in mindering worden gebracht op uw huidige hypotheek. Wij zijn uitgegaan van een indicatie van de afkoopwaarde van ad €21.000,-. In deze situatie zou de hoofdsom van uw huidige hypotheek worden verlaagd naar € 257.000,-. Hiervan zijn wij in de berekening ook uitgegaan.”*
- 2.4 Op 9 januari 2015 lossen Consumenten een bedrag af van € 22.000,-. De Bank geeft geen toestemming om de verzekering bij Reaal af te kopen zodat de afkoopwaarde niet ingebracht kan worden op de nieuwe geldlening. Daarom doen Consumenten op 29 januari 2015 uit eigen middelen een tweede aflossing ter hoogte van een bedrag van € 21.000,-. Beide aflossingen hebben betrekking op leningdeel R. Hierover informeert de Adviseur Consumenten per e-mail van 23 januari 2016. Hierin schrijft hij onder andere: *“(…) De extra aflossing die momenteel gedaan zal worden (in plaats van het salderen) heeft verder geen consequenties voor de boete op jullie hypotheek bij ING voor het vroegtijdig algeheel aflossen. Uiteraard zal de daadwerkelijk boete afhankelijk zijn van de rentestand op de dag van algehele aflossing van jullie hypotheek bij ING.”*
- 2.5 De Bank heeft een aantal pro-forma aflosnota's verstrekt. Op 7 oktober 2014 was voor leningdeel X een boete van € 138,98 berekend en voor het andere leningdeel nihil. Dit gold ook voor de aflosnota van 16 januari 2015. Op die datum was de boete voor leningdeel X gestegen naar € 548,29. De Bank heeft op 26 januari 2015 aan de notaris een pro-forma nota gestuurd met daarop een boete van € 688,29 voor leningdeel X. Voor leningdeel R is op 3 februari 2015 aan de notaris gemeld dat de boete € 2.700,76 bedraagt. De uiteindelijke boete is op 6 februari 2015 vastgesteld op € 4.524,91 voor leningdeel R en € 829,48 voor leningdeel X. De akte is op 13 februari 2015 bij de notaris gepasseerd bij welke gelegenheid de lening bij de Bank is afgelost.
- 2.6 De Bank stuurt op 6 februari 2015 de volgende e-mail aan de Adviseur: *“Voor de rentedaling van 22-01 was de referentiedatum van dit dossier 4,65%, dit is meer dan de contractrente van 4,6% dus geen boete. Op 22 januari gaat de referentierente naar 4,45% en wordt de boete conform de aflosnota van 3 februari € 2.700,-. Conform deze aflosnota heeft de extra aflossing, in tegenstelling tot onze mail, geen invloed op de schuldmarktwaarde en dus de referentierente. Per 5-2 is de rente nogmaals 0,1% omlaag gegaan waardoor de boete indicatief € 4.512 zal bedragen. (…)”*
- 2.7 Bij e-mail van 5 maart 2015 heeft de Bank aan de Adviseur bericht: *“De laatst bekende marktwaarde (…) bedraagt overigens € 338.240,- waardoor de totale schuldmarktverhouding 88,7% bedroeg. Wij zijn niet op de hoogte gebracht van een lagere marktwaarde en er is ook geen verzoek ingediend om de schuldmarktwaarde voorafgaand aan het opstellen van de aflosnota aan te passen. Als gevolg van de aflossing ad € 22.000,- op 6 januari zakt de schuldmarktwaardeverhouding naar 82,2% met een lagere referentierente tot gevolg (=hogere boete). Uit coulance is echter de tweede aflossing ad € 21.000,- buiten beschouwing gelaten in het bepalen van de actuele schuldmarktverhouding op het moment van passeren waarmee het voordeel van de lagere marktwaarde reeds gecompenseerd is.”* Verder volgt uit de e-mail dat de referentierente op 12 februari 2015 verder was gedaald, maar dat de Bank deze eveneens coulancehalve buiten beschouwing heeft gelaten.

- 2.8 Op 6 maart 2015 hebben Consumenten telefonisch contact gehad met de heer [naam bankmedewerker] van de Bank. Ter bevestiging van dit contact stuurt de Bank diezelfde dag een e-mail met de volgende tekst: “(...) De berekening van de vergoeding en de afhandeling van uw vervroegde aflossing, is voor u hiermee voldoende onderbouwd. Ik bevestig u in deze e-mail nogmaals dat de ING de vervroegde aflossing van uw hypotheek correct heeft verwerkt.”. In antwoord hierop mailen Consumenten d.d. 8 maart 2015: “(...) 1. Op mijn vraag waarom ING een onderpand waarde van jaren geleden gebruikt en niet de actuele waarde antwoorde u dat een tussentijdse wijziging in onderpand waarde niet door ING maar door de particulier of diens tussenpersoon doorgegeven moet worden. 2. Op mijn vraag waarom 2 eerdere tussentijdse aflossingen (9 en 26 januari) kort voorafgaand aan de algehele aflossing op 13 januari door ING niet als een geheel worden gezien ivm de schuldmarktwaarde verhouding antwoorde u dat normaliter de bedragen voor tussentijdse aflossing in depot worden gestort bij de notaris waarmee een lagere referentierente voorkomen wordt. (...)”. Voorts bericht diezelfde medewerker op 10 maart 2016: “(...) De waardestijging of –daling van de woning toont de klant (vertegenwoordiger) zelf aan met een recente WOZ-beschikking of met een taxatierapport dat voldoet aan de richtlijnen. Bij het bepalen van uw schuldmarktwaardeverhouding maken wij altijd gebruik van de laatst bij ons bekende marktwaarde van uw woning. Als de woning wordt verkocht met een schuldrest, behoort het verschil in verkoopopbrengst, in overleg met de notaris, overgemaakt te worden naar de notaris. De notaris kan hiermee bij passering de totale hypotheekschuld aflossen. Er kan ook gekozen worden om het verschil zelf over te maken naar de ING, zodat de aflosnota exact overeenkomt met de verkoopopbrengst. Dit kan alleen in overleg met ING plaatsvinden. (...)”.
- 2.9 Tussen Consumenten en de Adviseur is overeengekomen dat Consumenten voor het advies een bedrag van € 3.000 betalen. Tot op heden is dit bedrag door Consumenten in depot gehouden bij de notaris.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 5.354,39 ter zake van de door hen betaalde boeterente vanwege de tussentijdse aflossing op hun hypotheekschuld. Voorts eisen Consumenten dat de nota voor het advies met de helft wordt verminderd tot een bedrag van € 1.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft bij de advisering van de tussentijdse aflossing niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantieadviseur mag worden verwacht. De Adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden omdat de fouten van de Adviseur tot gevolg hebben gehad dat Consumenten onnodig een boeterente diende te betalen.

3.3 Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- De eerste aflossing van 9 januari 2015 van € 22.000,- heeft een negatieve invloed gehad op de schuldmarktwaardeverhouding. Dit is bepalend voor de boeterenteberekening. Het bedrag van € 22.000,- had niet direct moeten worden afgelost maar in depot bij de notaris moeten staan.

Een andere mogelijkheid zou zijn geweest dat de Bank hiervan tijdig op de hoogte gesteld had moeten worden. Een en ander had kunnen voorkomen dat deze aflossing zou worden meegenomen voor het bepalen van de schuldmarktwaardeverhouding en de boeterenteberekening.

- De Adviseur is bij zijn advies uitgegaan van een waarde van € 295.000,-. Dit is de WOZ-waarde en tevens de taxatiewaarde. Deze waarde is niet tijdig doorgegeven aan ING waardoor de Bank zich ten onrechte heeft gebaseerd op een waarde van € 338.240,-. Ook dit heeft gevolgen voor de schuldmarktwaardeverhouding. Indien de waarde van € 295.000,- tijdig was doorgegeven, had dit geen boeterente tot gevolg gehad.
- Uit de e-mail van de Bank van 5 maart 2016 volgt dat de boeterente het gevolg is van de aflossing en de onjuiste pandwaarde.
- Indien Consumenten op de hoogte waren geweest van de gevolgen van de aflossing van 9 januari 2015, dan hadden zij dit anders gedaan. De pro forma aflosnota die na de storting is opgevraagd is niet door Consumenten ontvangen.
- Consumenten hebben geen schriftelijke uitleg ontvangen over de gevolgen van een sterke rentedaling. Er is hierover slechts terloops een opmerking gemaakt in een e-mail van 23 januari 2015.

Verweer van de Adviseur

3.4 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De eerste aflossing heeft geen negatief effect gehad op de hoogte van de boete. Dit volgt ook uit de pro forma aflosnota's van 7 oktober 2014 en 16 januari 2015. Het bedrag van € 22.000,- viel binnen de vrijstelling waarbinnen boetevrij mag worden afgelost.
- De verhoging van de boete wordt veroorzaakt door de rentedaling die in de periode van 7 oktober 2014 en 16 januari 2015 heeft plaatsgevonden.
- De stelling dat de aflosnota niet door Consumenten zou zijn ontvangen bevreemdt de Adviseur omdat deze nota's altijd rechtstreeks door de Bank aan de klant worden gestuurd en Consumenten deze nota's zelf in deze procedure hebben ingebracht.
- Voorts hebben na de eerste aflossing nog verschillende rentedalingen plaatsgevonden. Hierdoor is de uiteindelijke boete opgelopen. Op de mogelijkheid en de gevolgen van de rentedaling zijn Consumenten ook gewezen in de e-mail van 23 januari 2015.
- Voorafgaand aan de tweede aflossing van Consumenten is bewerkstelligd dat deze storting coulanchehalve niet zou worden meegenomen in de restschuldmarktwaarde verhouding. De aflossingen blijven ook onder het bedrag dat jaarlijks mag worden afgelost. Dit blijkt ook uit de e-mail van de Bank van 6 februari 2015.
- De informatie die Consumenten rechtstreeks van de Bank hebben ontvangen over de boete is andere informatie dan vanuit de Bank aan de Adviseur is verstrekt. Laatstgenoemde informatie is niet van toepassing op de situatie van Consument. Deze medewerker was niet op de hoogte van de specifieke afspraken die door de Adviseur met de Bank waren gemaakt over coulanche. Deze coulanche afspraak wordt ook door de Bank expliciet bevestigd in de e-mail van 5 maart 2016. Ook wordt in die e-mail bevestigd dat de informatie die door de medewerker van de Bank is gemeld niet correct was.
- De adviesvergoeding is door Consumenten in depot gehouden bij de notaris. De depotovereenkomst is echter wel door de Adviseur ondertekend zodat de het passeren van de hypotheekakte kon doorgaan.

- Het was niet mogelijk om de extra aflossing in een depot te storten bij de notaris. De hypothecaire geldlening had dan niet met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) kunnen worden overgesloten overeenkomstig de voorwaarden van de NHG. Consumenten zouden dan geen aanspraak kunnen maken op de lagere rente van NHG en de zekerheid die deze regeling biedt.

4. Beoordeling

- 4.1 Op de hoorzitting hebben Consumenten verklaard dat de hoogte van de boeterente niet wordt betwist. De kern van het geschil is de oorzaak van de boeterente. Consumenten stellen zich op het standpunt dat deze is ontstaan door de aflossing van 9 januari 2015 en de door de Bank onjuist gehanteerde pandwaarde. Volgens de Adviseur is de oorzaak gelegen in de rentedaling.
- 4.2 Uit de WOZ-waarde en het door Consumenten overgelegde taxatierapport blijkt dat de marktwaarde van de woning € 295.000,- bedroeg ten tijde van het oversluiten van de geldlening. Zowel Consumenten als de Adviseur hebben voorafgaand aan de aflossingen geen melding bij de Bank gemaakt van deze waarde. De stelling van Consumenten over de invloed van de pandwaarde op de schuld-marktwaardeverhouding en de daarmee samenhangende referentierente wordt niet (cijfermatig) onderbouwd. Deze stelling wordt door de Adviseur gemotiveerd weersproken. Hij voert immers aan dat de rentedaling de oorzaak is van de boete. Deze stelling wordt onderbouwd door de e-mail van de Bank van 6 februari 2015. Uit de e-mail van 5 maart 2015 komt niet naar voren dat de pandwaarde enige negatieve invloed heeft gehad op de hoogte van de boete, zoals Consumenten stellen. Deze e-mail geeft alleen informatie met welke pandwaarde de Bank rekening heeft gehouden. Nu Consumenten er niet in geslaagd zijn hun stelling aannemelijk te maken, wordt dit argument door de Commissie verworpen. De vraag of het op de weg van de Adviseur had gelegen om de Bank te informeren over de lagere marktwaarde van de woning kan daarom onbeantwoord blijven.
- 4.3 Over het argument met betrekking tot de eerste aflossing, overweegt de Commissie als volgt. Allereerst geldt ook ten aanzien van deze stelling van Consumenten dat de oorzaak van de boete gemotiveerd wordt weersproken. De Adviseur voert aan dat zich na de eerste storting rentedalingen hebben voorgedaan. Dit wordt gestaafd door de eerder genoemde e-mails van 6 februari en 5 maart 2015. Bovendien wordt door de Adviseur aangevoerd dat de eerste storting niet in depot kon staan bij de notaris in verband met het verkrijgen van NHG, hetgeen Consumenten niet dan wel onvoldoende hebben weersproken. Om die redenen kan ook dit argument van Consumenten niet slagen.
- 4.4 De conclusie is derhalve dat niet is komen vast te staan dat Consumenten schade hebben geleden als gevolg van de handelwijze van de Adviseur. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.
- 4.5 De Adviseur heeft aangevoerd dat de nota voor diens werkzaamheden tot op heden niet is voldaan. Op de hoorzitting is door Consumenten toegezegd dat zij de nota zouden voldoen wanneer zij in het ongelijk zouden worden gesteld. Nu de vordering van Consumenten wordt afgewezen, vertrouwt de Commissie erop dat Consumenten deze toezegging aanstonds na ontvangst van deze beslissing zullen nakomen.

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.