

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-496  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 oktober 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.  
handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amersfoort,  
verder te noemen Kredietverstrekker  
Datum uitspraak : 19 oktober 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Hoewel Kredietverstrekker niet voortvarend is geweest in het beantwoorden van de vragen van Consument, staat hiermee niet vast dat zij de belangen van Consument onevenredig heeft geschaad. Kredietverstrekker heeft binnen een redelijke termijn de vragen van Consument beantwoord. Tevens heeft Kredietverstrekker Consument volledig vergoed voor de opgelopen vertraging, alsmede voor de verkeerde berekening van de boeterente. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Proesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Kredietverstrekker;
- het verweerschrift van Kredietverstrekker;
- de repliek van Consument d.d. 9 januari 2016;
- de dupliek van Kredietverstrekker d.d. 27 juni 2016;
- de repliek van Consument d.d. 2 juli 2016;
- de dupliek van Kredietverstrekker d.d. 15 september 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat en Consument kenbaar heeft gemaakt geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling.

### **2. Feiten**

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

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire lening bij Kredietverstrekker afgesloten. De lening bestaat uit vier delen te weten: twee aflossingsvrije delen met een looptijd van 20 jaar tegen 2,8% rente (bedragen €31.945,16 en €42.500,-), en twee beleggingsdelen met dezelfde looptijd en rente (bedragen: €57.500,- en €75.000,-). De totale lening bedroeg €206.945,16.
- 2.2 Op deze overeenkomst zijn van toepassing de Voorwaarden voor een Florius Profijt Hypotheek per 16 maart 2015 met daarin opgenomen de Algemene Bepalingen (hierna: de Voorwaarden).
- 2.3 Begin februari 2015 heeft Consument via zijn tussenpersoon Kredietverstrekker verzocht om een pro forma aflosnota met betrekking tot het wijzigen van aanvankelijk één leningdeel.
- 2.4 Op 10 februari 2015 heeft Consument een offerte ontvangen met daarin een boetebedrag van €8.525,25 voor het beleggingsdeel van €75.000,-. In deze boeteberekening is geen rekening gehouden met de WOZ-waarde van de woning van Consument.
- 2.5 In de offerte is de volgende tekst opgenomen: *“Deze terugbetaalnota geeft u informatie over de hoogte van uw lening op dit moment. Dit betekent dat de bedragen nog kunnen wijzigen als u een definitieve terugbetaalnota opvraagt. De definitieve bedragen hangen af van de definitieve datum waarop u gaat terugbetalen.”*
- 2.6 Op de website van Kredietverstrekker is het volgende vermeld over boetevrij aflossen: *“Extra aflossen met geleend geld als uw huis ‘onder water’ staat: Uw huis staat ‘onder water’ als uw hypotheek hoger is dan wat uw huis op dit moment waard is. In dat geval mag u tijdelijk het verschil tussen de hoogte van uw lening en de WOZ-waarde boetevrij aflossen. Naast het bedrag dat u volgens de geldende voorwaarden van uw hypotheek per kalenderjaar al boetevrij mag aflossen. Deze regeling geldt tot en met 31 december 2016.”*
- 2.7 Naar aanleiding van deze offerte zijn er bij Consument vragen gerezen over het aflossen rekening houdend met de WOZ-waarde die op dat moment €210.000,- bedroeg.
- 2.8 Op 24 februari 2015 heeft de tussenpersoon een e-mail gestuurd naar Consument met hierin het volgende: *“Wij hebben het nog eens bij Florius geïnformeerd, maar Florius kent niet de mogelijkheid om tot de woz-waarde boetevrij af te lossen. De opgegeven boetes waren dus juist. Als je desondanks toch wilt omzetten, kun je wat ons betreft kiezen voor 15 of 20 jaar. Aflossingsvrije leningen kunnen in beginsel worden gecontinueerd aan het einde van een looptijd.”*
- 2.9 Op 26 februari 2015 heeft Consument als volgt gereageerd naar de tussenpersoon: *“Wij hebben een brief van Florius gekregen dat extra aflossen tot de WOZ waarde wel boetevrij mogelijk is. Ook op de website van Florius is deze informatie te vinden (...)”*
- 2.10 Consument heeft op 5 maart 2015 via zijn tussenpersoon aan Kredietverstrekker aanvullende vragen gesteld: *“(...) Op de vraag wat het kost om af te lossen hebben wij nu drie verschillende antwoorden ontvangen van de kant van Florius. Dat is uiteraard verwarrend. 1. Op de eerste vraag inzake de vervroegde aflossing heeft de klant een opgave van u ontvangen met daarop de te betalen boete bij algehele aflossing. 2. Omdat de klant gelezen heeft dat hij tot de woz-waarde boetevrij mag aflossen, is door ons telefonisch aan u gevraagd of daarmee rekening is gehouden. Dat bleek niet het geval te zijn, sterker nog telefonisch is ons gemeld dat Florius deze regel niet kent. 3. De klant leest zelf op de site van Florius dat dit wel mogelijk is en confronteert ons hiermee.*

4. Vervolgens leggen wij deze tegenstrijdigheid van berichtgeving aan u voor en ontvangen wij per mail een bericht dat de klant geheel boetevrij mag aflossen, mits uit eigen middelen.

Wij begrijpen hieruit:

- Dat Florius een boete rekent voor het geval een klant een lening geheel wenst over te sluiten in een nieuwe hypotheek (elders).
- Maar dat Florius geen boete rekent als een klant uit eigen middelen een deel van de lening wil aflossen.

Als deze constatering juist is, blijft het nog wel even de vraag hoe het nu zit met boetevrij vervroegd mogen aflossen tot de woz-waarde in geval van algehele aflossing en oversluiten in een nieuwe lening. Graag ontvangen de klant en wij van u duidelijkheid over wat in dit geval boetevrij afgelost mag worden, zodat Consument naderhand niet voor een eventuele onaangename verrassing komt te staan.”

- 2.11 Op 20 maart 2015 heeft Consument Kredietverstrekker nogmaals de vragen gesteld, omdat Kredietverstrekker zijn vragen niet naar tevredenheid heeft beantwoord.
- 2.12 Op 28 maart 2015 heeft Consument een klacht ingediend tegen Kredietverstrekker, omdat hij onder andere vele ontwijkende antwoorden zou krijgen op zijn vragen.
- 2.13 Op 10 april 2015 heeft de tussenpersoon Kredietverstrekker verzocht om het leningdeel van €75.000,- om te zetten naar variabele rente. Tevens heeft de tussenpersoon gevraagd om de boeterente te berekenen per 31 maart 2015. De boeterente is vervolgens berekend op de destijds geldende rente (april 2015) en niet op de rente die gold per 31 maart 2015.
- 2.14 Op 24 april 2015 heeft Kredietverstrekker per e-mail het volgende laten weten aan de tussenpersoon: *“Gezien de bedoelde vertraging niet op de acceptatieafdeling is ontstaan heb ik e.e.a. met verschillende afdelingen moeten bespreken. Conclusie is dat wij de boete opnieuw laten berekenen met als uitgangspunt de datum 31-03-2015. Helaas kan ik u het aangepaste boetebedrag nog niet doorgeven. Wij kunnen zelf geen boetes in het verleden berekenen. Deze berekening hebben wij opgevraagd bij Stater. Wel wil ik u verzoeken de klanten de offerte te laten accepteren. Dit onder voorbehoud van de juiste boete. Nadat wij het juiste boetebedrag hebben doorgegeven dienen cliënten dit bedrag uiteraard nog te voldoen.”*
- 2.15 Uit de door Kredietverstrekker overgelegde telefoonnotitie d.d. 10 juni 2015 tussen Kredietverstrekker en de tussenpersoon blijkt het volgende: *“Berekening voor 119 per 31-03-2015 komt uit op €10.050,75. Verschil €411,75 dit in mindering gebracht op de totale boete. Boete die dan nog betaald moet worden komt hiermee op €12.605,32.”*
- 2.16 Op 22 juni 2015 heeft Consument een nieuwe boeteberekening ontvangen, dit keer voor alle leningdelen. De datum voor de boeteberekening bedroeg 31 maart 2015. De boeterente kwam neer op een bedrag van € 10.129,82 (het verschil met de vorige boeterente was €1.064,57). Consument heeft de boete onder protest voldaan op 1 juli 2015. De omzetting is ingegaan per 1 augustus 2015.
- 2.17 Kredietverstrekker heeft een bedrag van €411,75 ter compensatie aangeboden voor de boeterente die achteraf aangepast moest worden naar 31 maart 2015.
- 2.18 Op 8 juli 2015 is de hypothecaire lening overgesloten naar een andere kredietverstrekker.
- 2.19 Kredietverstrekker heeft over de maanden juni en juli 2015 het renteverskil van 310,78 aan Consument gerestitueerd.

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

#### Vordering

3.1 Consument vordert een schadebedrag van €2.855,-. Dit bestaat uit de niet toegepaste korting van €800,- (omdat de mogelijkheid van boetevrije aflossing van de hypotheekschuld tot aan de WOZ-waarde niet is meegenomen in de boeteberekening), €450,- aan extra rentelasten en €1.604,57 meer betaalde boeterente ten opzichte van de berekening van februari 2015.

#### 3.2 *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- Consument heeft meerdere malen navraag moeten doen hoe het zit met de opbouw van de boeteberekening. Consument is van mening dat boetevrij aflossen tot de WOZ-waarde meegenomen diende te worden in de berekening. Dit is niet gebeurd bij de boeteberekening per 10 februari en de later gecorrigeerde berekening per 31 maart 2015. Telkens gaf Kredietverstrekker tegenstrijdige antwoorden, wat voor een langere doorlooptijd zorgde en uiteindelijk resulteerde in een hogere boeterente. Kredietverstrekker heeft erkend dat zij tegenstrijdige toezeggingen heeft gedaan. Dit blijkt tevens uit de door haar overgelegde telefoonnotities.
- Uiteindelijk heeft Kredietverstrekker eind maart 2015 telefonisch meegedeeld dat een extra boetevrije aflossing mogelijk was, alleen kon dit niet worden getoond in de offerte. Consument kreeg als advies het leningdeel te wijzigen, waarna het boetevrij af te lossen bedrag vanzelf verrekend zou worden. Later bleek dat bij de berekening geen rekening is gehouden met het boetevrije gedeelte.
- De tekst op de website van Kredietverstrekker, die nu niet meer zichtbaar is, was bedoeld voor klanten waarvan de waarde van hun woning “onder water” stond te stimuleren om extra af te lossen. Indien meteen duidelijk was geworden (begin februari 2015) dat deze tekst niet voor hem van toepassing was, dan had Consument snel en adequaat kunnen handelen en per 1 maart 2015 kunnen aflossen. Kredietverstrekker beweert dan ook ten onrechte dat Consument pas per mei 2015 wilde oversluiten.
- De klacht van Consument heeft tevens betrekking op de periode na 1 april 2015. Het dossier is toen een lange tijd blijven liggen want pas op 22 juni 2015 heeft Consument bericht gekregen van Kredietverstrekker.
- De nieuw berekende boeterente was €1.604,57 hoger dan het berekende bedrag in februari 2015. Hier heeft Consument vragen over gesteld aan Kredietverstrekker. Deze boeteberekening is gedaan per 31 maart 2015. Het uitgangspunt van Kredietverstrekker is dat voor de daaropvolgende maanden een lager tarief gold, terwijl hij over deze maanden ook boeterente heeft betaald. Deze maanden zijn dus twee keer in rekening gebracht.

- Consument is het niet eens met de ‘compensatie’ van €411,75. Dit betreft enkel het verschil tussen de boeteberekening van 8 april 2015 en later gecorrigeerd is naar 31 maart 2015.  
Dit rentevoordeel is teniet gedaan doordat hij pas eind juni 2015 hiervan op de hoogte was en de uiteindelijke verlaging pas 1 augustus 2015 van kracht is gegaan. Hierdoor heeft hij al die maanden een te hoog bedrag betaald.
- Consument herkent zich niet in de stelling dat de boete voor de gehele lening te laat en onvolledig door hem zou zijn overgemaakt aan Kredietverstrekker. Hij heeft dit rond 22 mei 2015 voldaan.

### 3.3 *Verweer van Kredietverstrekker*

- Op de website van Kredietverstrekker staat weliswaar aangegeven dat boetevrij kan worden afgelost ingeval de woning ‘onder water staat’. Echter, geldt dit op het moment dat daadwerkelijk wordt afgelost. Het openbreken van het rentecontract valt hier niet onder. Dat Consument hiermee niet akkoord wilde gaan en dat daardoor vertraging is opgelopen, komt niet voor rekening van Kredietverstrekker.
- De vertraging zit in het gegeven dat Kredietverstrekker meerdere gewijzigde verzoeken van de tussenpersoon van Consument heeft ontvangen, met betrekking tot het oversluiten van zijn hypothecaire lening. Ook is de boete te laat en niet volledig betaald wat voor vertraging heeft gezorgd.
- Kredietverstrekker heeft Consument meerdere malen uitgelegd waarom boetevrij aflossen niet in zijn geval geldt. Het is de keuze van Consument geweest om toch door te gaan met het openbreken van de lening, met als gevolg een (hoge) boeterente. Kredietverstrekker heeft reeds haar excuses aangeboden over het verkeerd voorlichten met betrekking tot deze informatie.
- Kredietverstrekker betwist de stelling van Consument dat toezeggingen zouden zijn gedaan waaruit Consument mocht begrijpen dat hij extra boetevrij aflossen in geval zijn woning onder water staat. Dit blijkt niet uit de stukken. Wel is de toezegging gedaan dat de correctie die achteraf heeft plaatsgevonden pas zou worden uitgekeerd nadat hij het hele boetebedrag heeft betaald.
- De stelling met betrekking tot de berekening van de boeterente is onjuist. Er wordt gerekend met de datum dat daadwerkelijk wordt afgelost (31 maart 2015), met het tarief dat op moment van de berekening geldt. Het bedrag dat Consument teveel zou hebben betaald is reeds vergoed door Kredietverstrekker. Dit betreft het renteverskil van € 310,78 over de maanden juni en juli 2015. Consument is hiermee teruggebracht naar de positie waarin hij zou hebben verkeerd op het moment dat daadwerkelijk op 31 maart 2015 zou zijn omgezet. Het is dan ook niet onredelijk dat de boete over de resterende looptijd vanaf die datum wordt berekend.
- Consument had niet per 1 maart 2015 kunnen oversluiten: het eerste verzoek tot oversluiten is via de tussenpersoon op 10 april 2015 door Kredietverstrekker ontvangen. Consument kon hierdoor op zijn vroegst op 1 mei 2015 oversluiten, omdat de definitieve aflosnota ten minste één maand voor de aflossing dient te worden opgevraagd.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Het geschil spitst zich toe tot de vraag of Kredietverstrekker gehouden is Consument de door hem geleden schade te vergoeden die hij heeft geleden ten gevolge van het feit dat bij Consument onduidelijkheid heeft bestaan omtrent de wijze van de berekening van de boeterente bij algehele aflossing in verband met het oversluiten van de hypotheek. Daarnaast speelt voor Consument blijkens zijn reactie d.d. 9 januari 2016 op het verweer van Kredietverstrekker ook het punt dat de boeterente is berekend per 31 maart 2015, terwijl de wijziging pas is ingegaan per 1 augustus 2015.
- 4.2 Uit de tekst op de website van Kredietverstrekker heeft Consument opgemaakt dat het mogelijk was om tot de WOZ-waarde van de woning geheel boetevrij af te lossen. De Commissie oordeelt hierover als volgt. De tekst laat aan duidelijkheid niet te wensen over: in deze situatie wordt de mogelijkheid geboden om tijdelijk het verschil tussen de WOZ waarde van de woning en de hoogte van de geldlening boetevrij af te lossen. Deze variant is *niet* expliciet van toepassing verklaard bij *algehele* aflossing in geval van oversluiten van de hypotheek in verband met het openbreken van het rentecontract waarbij de hoogte van de geldlening in stand blijft. Consument mocht er derhalve aan de hand van deze tekst niet van uitgaan dat boetevrij aflossen tot WOZ-waarde in zijn geval (oversluiten van de lening) zou gelden.
- 4.3 Consument stelt dat Kredietverstrekker telefonisch zou hebben toegezegd dat bij oversluiten eveneens rekening kan worden gehouden met de mogelijkheid van extra boetevrije tot de WOZ-waarde. Kredietverstrekker stelt dat zij meerdere malen aan Consument heeft uitgelegd op welke manier en waarom de boeterente is berekend zoals deze is berekend. Hoewel het vervelend voor Consument moet zijn geweest dat hij steeds navraag bij Kredietverstrekker heeft moeten doen, omdat de door Kredietverstrekker gegeven informatie voor hem niet duidelijk (genoeg) was, dan wel tegenstrijdigheden bevatte, heeft dit niet tot gevolg dat Consument hierdoor schade heeft geleden. Immers blijkt uit de uiteindelijke boeteberekening dat geen rekening mocht worden gehouden met de WOZ-waarde in geval van Consument. De boeteberekening was, behalve de hierna te bespreken datum, op zichzelf juist. Dit klachtonderdeel acht de Commissie derhalve ongegrond.
- 4.4 Wat betreft de vraag of de juiste datum is gehanteerd met betrekking tot de boeteberekening (31 maart 2015) oordeelt de Commissie als volgt. Deze vraag dient te worden beantwoord naar aanleiding van de stukken die zich in het dossier bevinden. Uit de door Kredietverstrekker overgelegde telefoonnotitie van 10 juni 2015 blijkt dat de boeterente opnieuw is berekend per 31 maart 2015 en dat Consument is gecompenseerd wat betreft het verschil tussen de eerder berekende boeterente en de boeterente van 31 maart 2015. Het bedrag dat Consument heeft ontvangen was €411,75. Tevens heeft Consument rentecompensatie van €310,78 ontvangen van Kredietverstrekker voor de maanden juni en juli 2015, aangezien de lagere rente per 1 augustus 2015 was ingegaan.

De Commissie volgt de stelling van Consument dan ook niet dat hij de maanden dubbel heeft betaald, nu hij door Kredietverstrekker hiervoor is gecompenseerd.

- 4.5 De Commissie stelt dat hoewel zij zich niet aan de indruk kan onttrekken dat Kredietverstrekker niet altijd even voortvarend is geweest in de beantwoording van de vragen van Consument, er geen vaste kaders bestaan waarbinnen een financieel dienstverlener vragen van haar cliënten dient te beantwoorden. Om van een toerekenbare tekortkoming in dienstverlening te kunnen spreken, moet bovendien sprake zijn van een situatie waarin een reactie van Kredietverstrekker dusdanig lang uitblijft, dat zij daarmee de belangen van een cliënt onevenredig schaadt. In het verlengde daarvan is het redelijk te stellen dat Kredietverstrekker binnen een redelijke termijn de vragen van haar klanten beantwoordt. Niet is komen vast te staan dat de traagheid van de behandeling van Kredietverstrekker, dan wel dat Kredietverstrekker onredelijk lang heeft gedaan over het beantwoorden van de vragen van Consument, heeft geleid tot een vertraging in de aflossing van de hypothecaire leningen, nu Kredietverstrekker Consument volledig heeft vergoed voor de opgelopen vertraging, alsmede voor de verkeerde berekening van de boeterente.
- 4.6 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie tot oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen zullen dan ook onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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).