

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-047 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep, h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 17 januari 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt over de volgens hem ten onrechte in rekening gebrachte boeterente van € 7.757,10 bij de vervroegde aflossing van de geldlening. De voorwaarden over de boeterente bij vervroegde aflossing in het geval van middelrente zijn helder en bepalen dat Consument boeterente verschuldigd is. Van een Bank mag ook worden verwacht dat zij Consument dan wel diens (professionele) tussenpersoon bij navraag de juiste informatie geeft over de bij vervroegde aflossing verschuldigde boeterente. In het onderhavige geval heeft de Bank Consument en diens adviseur (meerdere malen) onjuist voorgelicht. Nu op basis van de door partijen overgelegde stukken niet kan worden of Consument daadwerkelijk schade heeft geleden, wordt de vordering van Consument afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlage;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank met bijlage;
- de aanvullende stukken van Consument na de zitting van 24 oktober 2016 en 16 december 2016 en de reactie daarop van de Bank van 2 januari 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 14 juli 2005 hebben Consument en de partner de door de Bank uitgebrachte offerte voor een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 130.000,- (hierna: de geldlening) voor akkoord ondertekend. De geldlening bestaat uit twee leningdelen en voor beide leningdelen is een één jaars middelrente overeengekomen.

De offerte vermeldt, voor zover relevant:

“Specificatie van de leningdelen

**Leningdeelnummer [nr. 1]**

(...)

Rentevastperiode        1 jaar middelrente

(...)

**Leningdeelnummer [nr. 2]**

(...)

Rentevastperiode        1 jaar middelrente

(...)”

De toepasselijke voorwaarden vermelden onder meer:

**“3.3 Renteherziening, Middelrente en Margerente**

(...)

**3.3.5 Rentevaststelling bij Middelrente**

*Bij hypotheke met Middelrente wordt het rentepercentage elk jaar opnieuw vastgesteld. Hierbij wordt het gemiddelde berekend van de dagrentepercentages die op de negen voorafgaande renteherzieningsdata van kracht zijn geweest en de dagrente die geldt op de desbetreffende renteherzieningsdatum. Zolang er nog geen negen voorafgaande rentepercentages zijn, geldt het rentepercentage van het eerste jaar van de lening voor de ontbrekende jaren. Onder dagrente wordt in dit verband verstaan het rentepercentage dat Bouwfonds Hypotheken achttien dagen vóór de renteherzieningsdatum voor soortgelijke nieuwe leningen (met dezelfde rentevorm) hanteert.*

(...)

**6.3 Geen vergoeding verschuldigd**

(...)

**6.3.6 Renteherzieningsdatum**

*Als een aflossing plaatsvindt per de renteherzieningsdatum, bent u geen vergoeding verschuldigd. Deze mogelijkheid geldt echter niet voor hypotheke waarvan de rente jaarlijks wordt vastgesteld volgens de rentevorm Middelrente.*

**6.4 Vergoedingsregeling**

(...)

**6.4.2 Middelrente**

*Bij hypotheke waarvan de rente jaarlijks wordt vastgesteld volgens de rentevorm Middelrente bedraagt de vergoeding 0,39% over het boven de vrijstellingen af te lossen bedrag voor elke 0,1% van het verschil tussen het rentepercentage van uw lening en het voor nieuwe soortgelijke leningen (met dezelfde rentevorm) gehanteerde dagrentepercentage.”*

2.2 De Bank heeft per 22 juli 2015 de geldlening aan Consument en zijn partner verstrekt.

2.3 De geldlening is per 28 juli 2015 door Consument en zijn partner afgelost. De Bank heeft een boeterente van € 7.757,10 bij Consument en zijn partner in rekening gebracht. Consument en zijn partner hebben deze boeterente voldaan.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de bij Consument en zijn partner in rekening gebrachte boeterente van € 7.757,10 terugbetaalt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument en zijn partner besluiten de geldlening af te lossen en per 26 juni 2015 een nieuwe geldlening aan te gaan. Vooraf (in februari 2015) hebben zij via het Bemiddelingsloket – omdat geen rechtstreeks contact met de Bank mogelijk is - telefonisch contact gehad met de Bank. De Bank heeft het Bemiddelingsloket in een telefoongesprek medegedeeld dat zij geen boeterente betalen indien zij per het einde van de rentevastperiode aflossen. Dit heeft het Bemiddelingsloket per emailbericht aan de gemachtigde van Consument bevestigd. De notaris verzoekt de Bank op 15 juni 2015 een aflosnota op te stellen. De aflosnota vermeldt een aanzienlijke boeterente. Consument heeft vervolgens zelf telefonisch contact opgenomen met de Bank. In dit telefoongesprek geeft de bankmedewerkster aan dat geen boeterente in rekening wordt gebracht bij aflossing aan het einde van de rentevastperiode. Consument maakt daarom een afspraak bij de notaris, exact tien jaar na de hypotheekverstrekking. De nieuwe aflosnota met als aflosdatum 28 juli 2015 vermeldt echter een boeterente (van € 7.757,10). De Bank verschaft aan de notaris wederom andere informatie, namelijk dat bij een middelrente geen boetevrije aflossing mogelijk is. De Bank kan geen duidelijkheid scheppen over de grondslag en de verschuldigdheid van de boeterente. Consument en zijn partner hebben de geldlening afgelost, mede omdat annulering van de aan hen uitgebrachte offerte aanzienlijke kosten met zich meebracht.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Partijen zijn bij het aangaan van de geldlening voor beide leningdelen en voor de volledige looptijd van de geldlening middelrente overeengekomen. Middelrente houdt in dat de rente elk jaar opnieuw wordt vastgesteld. Bij middelrente is, zoals is terug te lezen in de artikelen 6.3.6 en 6.4.2 van de voorwaarden, altijd een boeterente bij (algehele) aflossing verschuldigd. De Bank heeft de juiste boeterente bij Consument in rekening gebracht. Ook al zou de Bank Consument onjuiste informatie hebben verstrekt, dan heeft deze onjuiste informatie niet geleid tot door Consument geleden schade die door de Bank vergoed dient te worden. Het verstrekken van foutieve informatie door een zelfstandige tussenpersoon, zoals het Bemiddelingsloket, kan niet aan de Bank worden toegerekend. Verder wijst de Consument, in het kader van de op Consument rustende schadebeperkingsplicht, op de annuleringskosten van de offerte van de nieuwe geldverstrekker van €1.300,-.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument klaagt over de volgens hem ten onrechte in rekening gebrachte boeterente van € 7.757,10 bij de vervroegde aflossing van de geldlening op 28 juli 2015.

- 4.2 Voor de beoordeling van deze klacht is van belang dat niet in geschil is dat partijen bij het verstrekken van de financiering een middelrente (voor beide leningdelen van de geldlening) zijn overeengekomen. De Bank heeft toegelicht (onder verwijzing naar artikel 3.3.5 van de toepasselijke voorwaarden) dat een middelrente kort gezegd inhoudt dat de rente elk jaar opnieuw wordt vastgesteld, waarbij het gemiddelde wordt genomen van de dagrentepercentages op de negen voorafgaande renteherzieningsdata. Verder is van belang dat in artikel 6.3.6 van de toepasselijke voorwaarden is opgenomen dat bij aflossing per de renteherzieningsdatum geen vergoeding verschuldigd is, tenzij sprake is van een middelrente. Artikel 6.4.2 van de toepasselijke voorwaarden bepaalt vervolgens hoe de verschuldigde boeterente bij een middelrente wordt vastgesteld. Het voorgaande betekent dat Consument op grond van de door hem voor akkoord ondertekende offerte en de toepasselijke voorwaarden in beginsel bij aflossing van de geldlening per 28 juli 2015 een boeterente aan de Bank verschuldigd is. De betreffende voorwaarde is helder en biedt geen ruimte voor een andere uitleg.
- 4.3 Echter, van een Bank mag ook worden verwacht dat zij Consument dan wel diens (professionele) tussenpersoon, in deze klachtprocedure diens gemachtigde, bij navraag de juiste informatie geeft over de bij vervroegde aflossing verschuldigde boeterente. Indien de Bank Consument dan wel diens (professionele) tussenpersoon onjuiste informatie geeft, Consument handelt op basis van die informatie en daardoor schade leidt, kan het onder omstandigheden zo zijn dat de Bank de door Consument geleden schade dient te vergoeden. Dit neemt niet weg dat, geheel afhankelijk van de omstandigheden van het geval, op Consument en diens tussenpersoon onder meer een onderzoeksplicht (naar de juiste informatie) rust en zij schade beperkend dienen te handelen. De Bank stelt daartegenover dat van een professionele tussenpersoon mag worden verwacht dat zij de voorwaarden van de aan Consument verstrekte geldlening bestudeert en Consument op basis daarvan op een juiste wijze informeert over de eigenschappen en kenmerken van de geldlening. Ook al rust een dergelijke verplichting op een professionele tussenpersoon, dan ontslaat dit de Bank nog niet van haar verplichting om Consument dan wel diens (professionele) tussenpersoon van de juiste informatie te voorzien indien deze daarom verzoeken.
- 4.4 De tussenpersoon heeft ter zitting toegelicht dat hij uit de bewoordingen van de toepasselijke voorwaarden niet met zekerheid kon vaststellen of Consument boeterente verschuldigd was bij vervroegde aflossing van de geldlening. Zowel hij (via het Bemiddelingsloket) als Consument hebben daarom in februari 2015 bij de Bank informatie hierover opgevraagd. De tussenpersoon heeft ter zitting toegelicht dat zowel hijzelf via het Bemiddelingsloket als Consument direct van de Bank toegelicht hebben gekregen dat Consument geen boeterente verschuldigd zou zijn. Ondanks dat de tussenpersoon wist dat uit de toepasselijke voorwaarden een andere uitleg zou kunnen volgen heeft hij, zonder dit nader en zekerheidshalve te verifiëren door bijvoorbeeld een pro forma aflosnota bij de Bank op te vragen, in maart of april 2015 een offerte bij een nieuwe geldverstrekker aangevraagd, aldus de tussenpersoon ter zitting. In deze offerte zijn annuleringskosten van 1% van de hypotheeksom opgenomen. Consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend en was daardoor annuleringskosten verschuldigd indien hij op een later moment afzag van het oversluiten van de geldlening.

De Bank betwist dat partijen in februari 2015 contact hebben gehad en houdt het ervoor, onder verwijzing naar de als bijlage 1 bij verweer overgelegde belnotities uit haar banksysteem, dat een bankmedewerker wellicht op 26 juni 2015 maar in ieder geval op 16 juli 2015 ten onrechte heeft aangegeven dat Consument geen boeterente verschuldigd zou zijn indien de geldlening op de renteherzieningsdatum zou worden afgelost. De Bank voert daarbij wel aan dat op dat moment de door de nieuwe geldverstrekker uitgebrachte offerte reeds ondertekend was en Consument annuleringskosten verschuldigd was, indien hij afzag van de hypotheekomzetting. Consument heeft ter zitting aangegeven dat hij niet nader kan onderbouwen dat er vóór het contactmoment medio 2015 daadwerkelijk contact tussen partijen is geweest waarin de Bank aan hem dan wel aan de tussenpersoon (via het Bemiddelingsloket) heeft aangegeven dat bij vervroegde aflossing van de geldlening (onder bepaalde voorwaarde) geen boeterente verschuldigd zou zijn. De Commissie gaat er daarom vanuit dat partijen voor het eerst in juni dan wel juli 2015 telefonisch contact hebben gehad over de boeterente bij vervroegde aflossing en dat de Bank Consument toen heeft medegedeeld dat geen boeterente verschuldigd zou zijn bij vervroegde aflossing op de renteherzieningsdatum. De Commissie neemt daarbij mee dat uit de emailcorrespondentie tussen het Bemiddelingsloket en de tussenpersoon in februari 2015 niet met zekerheid kan worden vastgesteld of het Bemiddelingsloket contact heeft gehad met de Bank en indien dit contact heeft plaatsgevonden welke vragen het Bemiddelingsloket aan de Bank heeft voorgelegd.

- 4.5 De vraag die vervolgens beantwoord dient te worden is welke schade Consument heeft geleden door de onjuiste informatie die de Bank in juni dan wel juli 2015 aan Consument heeft verstrekt. Bij de beantwoording daarvan dient tevens aan de orde te komen in welke mate die schade kan worden toegerekend aan de Bank, nu op Consument ook de verantwoordelijkheid rustte om de door de Bank verstrekte informatie te controleren en de toepasselijke voorwaarden met betrekking tot de boeterente bij middelrente voldoende reden voor twijfel aan de door de Bank verstrekte informatie hadden moeten geven. Daarbij moet ook in aanmerking worden genomen dat de tekst van de voorwaarde duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar is.
- 4.6 Ter zitting is Consument in de gelegenheid gesteld zijn schade te concretiseren en dit met stukken te onderbouwen. Consument heeft dit gedaan bij emailbericht van 24 oktober 2016, waarop de Bank vervolgens heeft gereageerd bij brief van 2 januari 2017. De Commissie overweegt dat partijen in deze aanvullende stukken weliswaar hun zienswijze over de schade hebben gegeven, maar dat op basis van deze stukken niet kan worden vastgesteld of Consument daadwerkelijk schade heeft geleden. Uit de door Consument overgelegde berekening blijkt dat Consument een nieuwe geldlening is aangegaan tegen een aanzienlijk lagere rente (van 4,67% naar 3,0%). Niet kan worden vastgesteld dat het genoten rentevoordeel niet opweegt tegen de betaalde vergoeding voor de vervroegde aflossing. Zowel Consument als de Bank vergelijken in hun reacties de maandlasten in de oude situatie met de maandlasten in de nieuwe situatie, zonder daarbij rekening te houden met de verschillende eigenschappen van die geldleningen en de afwijkende hypotheeksommen. De Commissie wijst onder meer op de in de oude situatie aan de geldlening gekoppelde levensverzekering, welke afkoopwaarde van de hoogte van de hypotheeksom van de nieuwe geldlening is afgetrokken.

Nu geen sprake is van een juiste vergelijking kan niet worden vastgesteld of en zo ja welke schade Consument daadwerkelijk heeft geleden door de in juni dan wel in juli 2015 verstrekte onjuiste informatie door de Bank. De vordering van Consument zal om die reden worden afgewezen.

## **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).*

*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 46 van het Reglement.*