

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-152
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 september 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Direktbank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 maart 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de door de Bank in rekening gebrachte boeterente. Het verschil tussen de opgave van de indicatieve boeterente en de definitieve boeterente is mede het gevolg geweest van een door de Bank onjuist gemaakte boeteberekening. Consument heeft op basis van de proforma aflosnota's besloten het proces tot oversluiten van zijn hypothecaire geldlening in gang zetten. Indien Consument direct op de hoogte was gesteld van het juiste boetebedrag, was hij niet overgegaan tot oversluiten van zijn hypothecaire geldlening en waren de kosten voor omzetting hem bespaard gebleven. De Commissie acht het redelijk dat de Bank haar eerder gedane voorstel inzake de vergoeding van de gemaakte kosten ter voorbereiding op het oversluiten van de hypothecaire geldlening gestand doet. De vordering van Consument wordt deels toegewezen. Het meerdere of anders gevorderde wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van Consument op de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies;
- het voorstel van de Bank d.d. 26 september 2016;
- de reactie van Consument op het voorstel van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 september 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 medio 2014 besloten om zijn hypothecaire geldlening met leningnummer [nr. 1] over te sluiten van Direktbank naar de Rabobank. De tussenpersoon van Consument heeft daartoe op 30 mei 2014 een algeheel aflosverzoek ingediend bij de Bank.
- 2.2 Op 2 juni 2014 ontving Consument de proforma aflosnota van de Bank. De proforma aflosnota kende een geldigheidsduur tot 11 augustus 2014. De vergoeding voor vervroegde aflossing was nihil.
- 2.3 Consument was door omstandigheden niet in staat om tijdig de benodigde financiële stukken in te dienen bij de nieuwe geldverstrekker.
- 2.4 Op 6 augustus 2014 heeft de tussenpersoon van Consument opnieuw een algeheel aflosverzoek ingediend bij de Bank. In het aflosverzoek staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
“(…) **AFLOSSINGSGEGEVENS**
Aflosdatum plan : 19-09-2014
Reden aflossing : aflossing algemeen
Afkopen spaarpolis : NVT
Afkopen levenspolis : NVT
(…)”
- 2.5 Op 7 augustus 2014 heeft de Bank twee aflosnota's verstrekt. De proforma aflosnota kende een geldigheidsduur tot 11 september 2014. Onderaan de berekening staat: “aan deze berekening kunnen geen rechten worden ontleend”. De tweede aflosnota kende een geldigheidsduur tot 29 augustus 2014. De vergoeding voor vervroegde aflossing bedroeg in beide aflosnota's € 3.679,52.
- 2.6 De hypothecaire geldlening van Consument kon niet vóór 29 augustus 2014 worden overgesloten, waardoor op 1 september 2014 een nieuw algeheel aflosverzoek is ingediend bij de Bank.
- 2.7 Op 2 september 2014 heeft de Bank de definitieve aflosnota aan Consument gezonden. Deze aflosnota kende een geldigheidsduur tot 19 september 2014. De vergoeding voor vervroegde aflossing bedroeg € 14.629,84.
- 2.8 Consument heeft afgezien van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.
- 2.9 Op 21 november 2014 heeft de advocaat van Consument de Bank verzocht de hypothecaire geldlening van Consument alsnog over te sluiten tegen de boeterente van

€ 3.679,52.

- 2.10 Bij brief van 19 februari 2015 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
“(…)

Gaan wij akkoord met betaling van Aflosnota 1?

Wij menen dat uw cliënten geen rechtsgeldig beroep op Aflosnota 1 toekomt en wij gaan dan ook niet akkoord met uw verzoek van 21 november 2014.

Wij zijn nog bezig te achterhalen hoe het verschil in de bewuste aflosnota's is te verklaren. Verschillende oorzaken kunnen hieraan ten grondslag liggen. Feit is dat er in ieder geval twee rentedalingen hebben plaatsgevonden in de periode augustus-september 2014. Dit kan een grote rol hebben gespeeld. Het zou zelfs mogelijk zijn dat er een vergissing is gemaakt bij het berekenen van de contante waarden van de leningdelen. Wij kunnen dat laatste op dit moment echter bevestigen, noch ontkennen.

Hoe het ook zij, Aflosnota 1 (d.d. 7 augustus) was geldig tot 29 augustus 2014 (niet 11 september 2014), zoals per abuis in uw brief wordt vermeld). Van deze nota is geen gebruik gemaakt. Uit de begeleidende brief bij Aflosnota 1 blijkt duidelijk dat de geldigheid per 29 augustus 2014 zou komen te vervallen. Uw cliënten konden na voornoemde datum daarom geen beroep doen op deze aflosnota of rechten hieraan ontlelen. Uw aanspraak op Aflosnota 1 ontbeert dan ook iedere juridische grondslag.

Bovendien is Direktbank op grond van de toepasselijke Algemene Bankvoorwaarden (“ABV”) bevoegd om een fout of vergissing – als daar in dit geval sprake van zou zijn geweest – te herstellen. Wij verwijzen korthedshalve naar artikel 19 van de ABV, waarbij het tweede en derde lid van dat artikel van belang zijn.

Hoe nu verder?

“(…)

Wij willen daarom voorstellen bij de eventuele oversluiting van de geldlening de rente ten tijde van Aflosnota 2 (van 2 september 2014) als uitgangspunt te hanteren. Indien uw cliënten akkoord gaan met ons voorstel, dan zal dus aan de hand van de rentestand van 2 september 2014 een nieuwe aflosnota worden opgesteld.

Bovenstaand voorstel zal geldig zijn tot 30 dagen na dagtekening van deze brief, waarna het automatisch zal komen te vervallen. Wij hopen spoedig te horen of u, namens uw cliënten, ons aanbod aanvaard. Het aanbod om de rente ten tijde van Aflosnota 2 (van 2 september 2014) als uitgangspunt te hanteren, wordt gedaan onder de opschortende voorwaarde dat de (definitieve) aflosnota uiterlijk op 18 april 2015 zal worden aangevraagd door uw cliënten, c.q. hun bij oversluiting betrokken notaris.

“(…)”

- 2.11 Bij brief van 23 maart 2015 heeft de Bank de aanvaardingstermijn van het voorstel verlengd tot 2 april 2015.

2.12 Consument is niet akkoord gegaan met het voorstel van de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 6.000,-, dan wel het alsnog oversluiten van zijn hypothecaire lening tegen de boeterente van € 3.679,52 of € 14.629,84.

3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor

- In de eerste proforma aflosnota van 2 juni 2014 was de boeterente nihil. Na ontvangst van deze proforma aflosnota heeft Consument de juistheid van de aflosnota telefonisch geverifieerd bij de Bank. De Bank heeft aangegeven dat de hoogte van de boeterente klopte. Consument heeft op basis van de proforma aflosnota van 2 juni 2014 besloten om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten.
- De Bank heeft Consument tot twee keer toe verkeerd voorgelicht over de kosten die oversluiten met zich mee zouden brengen. Consument acht de Bank derhalve gehouden om zijn hypothecaire geldlening alsnog over te sluiten tegen de boeterente van € 3.679,52 of € 14.629,84.
- De notaris heeft op 6 augustus 2014 de boeterente opgevraagd bij de Bank. Deze datum dient door de Bank dan ook te worden aangehouden als peildatum voor het berekenen van de boeterente.
- Op 4 september 2014 ontving Consument de definitieve afrekening van de notaris en bleek de boeterente € 14.629,84 te zijn. Consument had niet de financiële middelen om deze substantieel verhoogde boeterente te betalen en heeft noodgedwongen afgezien van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.
- Consument was door omstandigheden niet in staat om tijdig de financiële stukken aan te leveren bij de nieuwe geldverstrekker. Consument heeft de notaris op 6 augustus 2014 verzocht om de passeerdatum vast te leggen op 19 september 2014. Consument heeft hierbij de omzettingstermijn van vier weken in acht genomen. De Bank heeft het verzoek van de notaris genegeerd en 20 augustus 2014 aangehouden als datum voor het algeheel aflossen van de hypothecaire geldlening.
- Op 22 mei 2015 heeft Consument telefonisch contact gehad met de Bank, met het verzoek om een aantrekkelijk voorstel te doen, teneinde een einde te maken aan de zaak. Op 5 juni 2015 deelde de Bank mee dat gezocht zou worden naar een passende oplossing. Op 17 juni 2015 kreeg Consument een e-mail van de Bank waarin stond dat geen passende oplossing kon worden geboden. Consument is teleurgesteld dat de Bank niet met een passende oplossing is gekomen.

3.3 Verweer van de Bank

- De aflosnota van 7 augustus 2014 waar Consument zich op beroept, is een proforma aflosnota geweest waar geen rechten aan ontleend kunnen worden. Met het aanvragen en

uitbrengen van de definitieve aflosnota zijn de eerdere proforma aflosnota's komen te vervallen. De Bank begrijpt dan ook niet dat Consument meent rechten te kunnen ontlenen aan de proforma aflosnota van 7 augustus 2014.

- De boeteberekening in de aflosnota van 7 augustus 2014 (€ 3.679,52) is niet correct geweest. De Bank vindt het spijtig dat hierdoor verkeerde verwachtingen zijn gewekt bij Consument. Op grond van de beleidsvrijheid van de Bank is zij echter bevoegd om deze fout te herstellen.
- De boeterente van € 14.629,84 is voor Consument aanleiding geweest om af te zien van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. Behoudens de onnodig gemaakte notariskosten heeft dit echter niet tot schade geleid. Indien de aflosnota van 7 augustus 2014 (€ 3.679,52) correct was opgesteld, zou Consument immers logischerwijs op basis van deze aflosnota al af hebben moeten zien van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.
- De Bank heeft Consument aangeboden om zijn hypothecaire geldlening alsnog over te sluiten op basis van de aflosnota van 2 september 2014 (€ 14.629,84). Consument is om hem moverende redenen niet met dit voorstel akkoord gegaan binnen de daarvoor gestelde (en tussentijds verlengde) acceptatietermijn. Het aanbod van de Bank is daarom vervallen. Consument is, na het verlopen van de acceptatietermijn, op zijn beslissing wat betreft het niet oversluiten teruggekomen en heeft de Bank verzocht alsnog over te sluiten op basis van de aflosnota van 2 september 2014. Gelet op het feit dat de acceptatietermijn inmiddels ruimschoots was overschreden en de schade voor de Bank substantieel was opgelopen, heeft de Bank het voorstel van Consument afgewezen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank is gehouden tot het oversluiten van de hypothecaire lening tegen een boeterente van € 3.679,52 of € 14.629,84. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat een proforma aflosnota een veel gebruikte vakterm is bij hypothecaire financieringen. Zoals de Bank terecht heeft aangevoerd, is het karakter van een proforma aflosnota indicatief en kunnen daaraan geen rechten worden ontleend. Het indicatieve karakter houdt verband met de rentestand. Een indicatie laat zich kwalificeren als een vrijblijvende aanwijzing (zie uitspraak Geschillencommissie nr. 2016-040 6 juli 2015).
- 4.3 Wat betreft de berekening van de boeterentes en het grote verschil daartussen merkt de Commissie het volgende op. Hoewel Consument gedurende de interne klachtprocedure meerdere malen heeft verzocht om een specificatie van en toelichting op de boeteberekeningen, heeft hij deze tot het moment van indienen van de klacht bij het Kifid niet mogen ontvangen. De Bank heeft gedurende de procedure bij het Kifid een overzicht gegeven van de destijds gehanteerde tabellen op basis waarvan zij een boeteberekening heeft gemaakt. Hieruit valt op te maken dat de rentes zijn gedaald, waardoor de boeterente in korte tijd is gestegen. Niet betwist is dat de boeterente van 2 september

2014 (€ 14.629,84) juist is vastgesteld door de Bank. Ook staat vast dat de Bank in ieder geval bij de berekening van de indicatieve boeterente van 7 augustus 2014 (€ 3.679,52) is uitgegaan van foutieve rentepercentages. Het verschil tussen de opgave van de indicatieve boeterente op 7 augustus 2014 (€ 3.679,52) en de definitieve boeterente op 2 september 2014 (€ 14.629,84), is derhalve mede het gevolg geweest van een fout in de berekening van de indicatieve boeterente van 7 augustus 2014.

- 4.4 Van belang is verder dat de Bank op 7 augustus 2014 de tweede aflosnota heeft verstrekt. Deze aflosnota kende een geldigheidsduur tot 29 augustus 2014. Door omstandigheden kon de hypothecaire geldlening van Consument niet vóór 29 augustus 2014 worden overgesloten. De aflosnota van 7 augustus 2014 is komen te vervallen, waardoor Consument aan deze aflosnota geen rechten meer kon ontlelen. Dat de hypothecaire geldlening van Consument niet vóór 29 augustus 2014 kon worden overgesloten komt volledig voor rekening en risico van Consument en is geen omstandigheid die de Bank kan worden toegerekend.
- 4.5 Consument heeft onder meer aangevoerd dat hij op basis van de proforma aflosnota's van onder meer 2 juni 2014 en 7 augustus 2014 heeft besloten het proces tot oversluiten van zijn hypothecaire geldlening in gang te zetten. Indien Consument direct op de hoogte was gesteld van het juiste boetebedrag, was hij niet overgegaan tot oversluiten van zijn hypothecaire geldlening en waren de kosten voor omzetting hem bespaard gebleven. Nu vast is komen te staan dat het verschil tussen de indicatieve boeterente en de definitieve boeterente mede het gevolg is geweest van een door de Bank onjuist gemaakte boeteberekening, acht de Commissie het redelijk dat de Bank haar eerder gedane voorstel inzake de vergoeding van de gemaakte kosten ter voorbereiding op het oversluiten van de hypothecaire geldlening gestand doet. De kosten tot voorbereiding van het oversluiten van de hypothecaire geldlening bestaan in ieder geval uit de taxatiekosten, de annuleringskosten van de hypotheekofferte en de notariskosten.
- 4.6 Dat Consument op basis van de definitieve aflosnota van € 14.629,84 heeft besloten om niet over te sluiten, is achteraf gezien mogelijk spijtig, maar heeft niet geleid tot schade die voor rekening van de Bank dient te komen. Het niet (tijdig) accepteren van het voorstel van de Bank om alsnog over te sluiten tegen een boeterente van € 14.629,84, komt voor rekening en risico van Consument en de Bank is niet gehouden dit aanbod alsnog gestand te doen.
- 4.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument deels wordt toegewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van

deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt de kosten tot voorbereiding van het oversluiten van de hypothecaire geldlening, waaronder de taxatiekosten, de annuleringskosten van de hypotheekofferte en de notariskosten. Het meerdere of anders gevorderde wordt afgewezen.

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.

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.