

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-168 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Reddy, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument klaagt zich over het feit dat de Bank een vergoedingsrente in rekening heeft gebracht en dat de beleggingsrekening niet naar waarde is uitgekeerd. Consument heeft voor het aflopen van de rentebedenktijd laten weten de hypothecaire geldlening af te lossen. De daadwerkelijke aflossing vond plaats nadat de termijn voor het boetevrij aflossen was verstreken. De Commissie merkt op dat de Bank wist of behoorde te weten dat Consument de hypothecaire lening zou aflossen. De Commissie oordeelt dat het ten minste op weg van de Bank lag de nieuwe rentevastperiode vanaf 1 februari 2016 te verlengen met de kortst mogelijk rentevastperiode. Ten aanzien van de beleggingsrekening, overweegt de Commissie dat de Bank Consument niet volledig heeft geïnformeerd over de wijze waarop de beleggingen zijn aangewend. Aan de hand van de koersoverzichten concludeert de Commissie dat de volledige waarde van de participaties op datum van verkoop aan Consument ten goede is gekomen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- repliek van Consument;
- dupliek van de Bank;
- aanvullende stukken van de Bank van 23 januari 2017;
- reactie van Consument naar aanleiding van de aanvullende stukken.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft ter zitting bepaald dat de Bank een nadere uitwerking geeft van de opbrengst van de beleggingsrekening aan Consument. De Commissie heeft partijen voorts de tijd gegeven in onderling overleg alsnog tot een minnelijke regeling te komen. Consument heeft de Commissie op 6 februari 2017 op de hoogte gesteld van de omstandigheid dat vorenbedoeld overleg tot niets is uitgelopen. Vervolgens heeft de Commissie Consument in de gelegenheid gesteld om te reageren op de stukken van de Bank. Consument heeft dat gedaan op 13 februari 2017.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In januari 2006 heeft Consument bij de Bank een hypothecaire geldlening gesloten. Daaraan is een beleggingsrekening gekoppeld. De oude rentevastperiode liep af op 1 februari 2016.
- 2.2 Op de geldleningsovereenkomst is het bepaalde in de brochure 'Algemene informatie over Postbank Hypotheken' (hierna: Brochure) van toepassing. De Brochure vermeldt ten aanzien van niet-boetvrij aflossen:

Niet-boetvrij

Voldoet u niet aan deze voorwaarden en wilt u toch meer dan 20% per jaar aflossen, dan betaalt u een vergoeding, en wel over het meerdere boven de 20%. De precieze hoogte van de vergoeding berekenen we als volgt. Op het moment van vervroegde aflossing stellen we de resterende rentevaste periode vast. Deze resterende rentevaste periode is gelijk aan:

- de periode vanaf uw aflossingsdatum tot de eerstvolgende renteherzieningsdatum;

- 2.3 De Bank verzendt op 27 oktober 2015 een renteherzieningsvoorstel en verzoekt Consument te reageren voor 24 januari 2016. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

'In de periode van twee weken voor tot twee weken na het einde van de rentevastperiode kunt u onbeperkt boetvrij aflossen op het leningdeel waar de rentevaste periode van afloopt.'

- 2.4 Consument laat de Bank op 20 januari 2016 weten de hypothecaire geldlening af te lossen. Daarbij geeft Consument toestemming om de beleggingen te verkopen en verzoekt de Bank de opbrengst daarvan in mindering te brengen op de geldlening.
- 2.5 Op 20 januari 2016 ontvangt Consument een aflosnota zonder een overzicht van de beleggingsrekening. Volgens de Bank is het totaal af te lossen bedrag op 12 februari 2016 € 243.991,69. De aflosnota vermeldt dat de incasso voor de geldlening per 19 januari wordt beëindigd.
- 2.6 Consument ontvangt op 2 februari 2016 een gewijzigde aflosnota voor het aflossen van de hypothecaire geldlening per 12 februari 2016. Blijkens de aflosnota bedraagt de waarde van de beleggingsrekening € 14.512,50. Dit bedrag is verrekend met de hypothecaire geldlening. In de aflosnota staat, voor zover relevant:

Aflossen op een latere datum

- Lost u de hypotheek af na 14 februari 2016? Dan betaalt u bovenop het genoemde bedrag € 31,61 per dag aan dagrente.
- Besluit u pas af te lossen na 12 maart 2016? Dan moet u opnieuw een aflosnota opvragen.

- 2.7 De beleggingen zijn daadwerkelijk verkocht op 3 februari 2016 tegen een koers van 26,47. De daadwerkelijke opbrengst bedroeg € 15.887,02.
- 2.8 Op de hypothecaire geldlening is met terugwerkende kracht per 1 februari 2016 een nieuwe rentevastperiode van tien jaar gaan lopen. De rente vanaf 1 februari 2016 bedraagt 3,85 %. De aflossing vindt plaats medio april 2016. Wegens het vervroegd aflossen is een vergoedingsrente in rekening gebracht van € 4684,88.
- 2.9 De hypotheekrente van februari 2016 en maart 2016 bedroeg, op basis van de tienjaarsrente, in totaal € 1664,96.
- 2.10 Consument beklaagt zich over de vergoedingsrente en de rentevastperiode van tien jaar die vanaf 1 februari 2016 door de Bank is verlengd. Consument heeft de klacht op 15 mei 2016 voorgelegd aan de Bank. De Bank heeft niet gereageerd op de klacht.
- 2.11 De Bank heeft ter zitting een voorstel gedaan, dat luidt als volgt. De Bank is bereid het verschil te vergoeden tussen de door consument betaalde vergoedingsrente en de vergoedingsrente die Consument zou hebben betaald als hij per 1 februari 2016 voor een rentevastperiode van één jaar had gekozen. De vergoedingsrente in geval van een rentevastperiode van één jaar zou € 360,45 zijn geweest. De Bank is tevens bereid de rente over de maanden februari, maart en april te herberekenen aan de hand van de rentevastperiode van één jaar. Consument zou € 172,22 minder hebben betaald op basis van een rentevastperiode van één jaar waarvan de rente 3,50 % bedraagt. Het totaal bedrag dat de Bank bereid is te vergoeden bedraagt € 4496,65.
- 2.12 Op 13 februari 2017 heeft Consument het voorstel van de Bank afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld:
- Tot het geven van inzicht in de gehanteerde berekeningen omtrent de verkoop van beleggingen en volledige uitbetaling daarvan.
 - Tot het terugbetalen van de teveel betaalde premies voor de beleggingsrekening door Consument aan de Bank.
 - De opgelegde vergoedingsrente niet in rekening te brengen. In verband daarmee vordert Consument dat de Bank de hypotheekrente geïnd vanaf 1 februari 2016 tot 14 april 2016 terugbetaalt.
 - Tot betaling van een bedrag van € 2016 als vergoeding van de gemaakte kosten naar aanleiding van de vertraagde aflossing van de hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft de waarde van de beleggingen niet juist berekend. Consument voert daartoe aan dat de beleggingen op 31 december 2015 € 16.979,27 waard waren. Consument baseert dit op basis van het kwartaaloverzicht van diezelfde datum. Consument erkent dat de waarde van beleggingen fluctueren, maar Consument stelt dat de waarde van de beleggingsrekening niet met ruim € 2.500,00 kan zijn gedaald. Consument wil inzicht in deze berekening.
- De Bank heeft ten onrechte een vergoedingsrente in rekening gebracht aan Consument ondanks dat Consument de Bank voor het aflopen van de rentebedenktijd heeft laten weten de hypothecaire geldlening af te lossen. Op 20 januari 2016 heeft Consument daartoe ook een aflosnota opgevraagd en toestemming gegeven de beleggingen te verkopen. De Bank had derhalve de rentevastperiode van tien jaar niet mogen verlengen.
- De Bank mag naast de dagrente geen vergoedingsrente eisen van Consument. In de aflosnota wordt Consument niet geattendeerd op een mogelijke vergoedingsrente. Blijkens de aflosnota is Consument alleen de dagrente verschuldigd als de hypothecaire geldlening na 14 februari 2016 wordt afgelost.
- Als gevolg van de verschillen in de opbrengst van de beleggingsrekening is door de ex-partner van Consument tegen Consument een kort geding aangespand waardoor de aflossing van de hypothecaire geldlening niet heeft kunnen plaatsvinden op 12 februari 2016, aldus Consument. Consument stelt dat hij door de vertraagde aflossing extra kosten heeft moeten maken. Deze kosten omvatten kosten van de adviseur voor het opstellen van een nieuwe offerte, notariskosten en kosten van de advocaat in kort geding. Consument stelt dat hij deze kosten niet had gemaakt als de Bank over de waarde van de beleggingsrekening had gecommuniceerd met Consument.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank houdt een veiligheidsmarge van acht procent aan als de klant de waarde van de verpande beleggingen wil aanwenden als aflossing op de hypothecaire geldlening. De voorlopige waarde van de beleggingsrekening is berekend aan de hand van de koers op 29 januari 2016. Dit bedroeg € 26,28. De 600,1895 stukken van Consument tegen een koers van € 26,28 leverde een voorlopige opbrengst op van € 15.772,98. 92% van de voorlopige opbrengst bedraagt € 14.511,14. Op de aflosnota is dit bedrag afgerond naar € 14.512,50. Het verschil tussen de daadwerkelijke opbrengst en de voorlopige opbrengst van de beleggingen bedraagt € 1.374,51. Dit bedrag is abusievelijk aangewend voor het verrekenen van een servicefee van €3,25 en de verschuldigde rente van februari en maart. Nu het bedrag van € 1.374,51 niet volstond voor de betaling van de rentetermijnen is uiteindelijk een bedrag van € 293,69 afgeboekt door de Bank. Doordat Consument niet vóór 14 februari 2016 heeft afgelost en geen nieuwe rentevastperiode heeft gekozen is Consument met terugwerkende kracht vanaf 1 februari 2016 hypotheekrente verschuldigd. Het kan immers niet zo zijn dat de hypothecaire geldleningsovereenkomst renteloos doorloopt, omdat Consument niet kan aflossen op het eerder aangekondigde moment.
- Consument is geïnformeerd over de gevolgen van vervroegd aflossen. Op de geldleningsovereenkomst is de Brochure van toepassing. Consument heeft door het ondertekenen van de overeenkomst de inhoud daarvan aanvaard.

In het renteverlengingsvoorstel is tevens door de Bank gewezen op de voorwaarden van boetevrij aflossen. Daarnaast wijst de Bank op het feit dat Consument zich liet bijstaan door een adviseur. Deze adviseur had Consument erop moeten wijzen dat indien hij voornemens was de hypothecaire geldlening af te lossen hij voor 24 januari 2016 moet reageren op het renteherzieningsvoorstel door een zo kort mogelijke periode te kiezen. De Bank had hierin alleen een uitvoerende rol.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt – kort samengevat – dat hij niet per 12 februari 2016 heeft kunnen aflossen doordat de Bank de opbrengst van beleggingsrekening niet volledig heeft uitgekeerd en daarnaast een vergoedingsrente in rekening heeft gebracht. De stelling van Consument gaat naar het oordeel van de Commissie niet op. Hieronder volgt haar motivering.

Beleggingsrekening

De Commissie stelt vast dat het kwartaaloverzicht een momentopname is. Het indicatieve karakter houdt verband met de koers op het moment dat de beleggingen daadwerkelijk worden verkocht. Uit de overgelegde koersoverzichten blijkt dat de waarde van de beleggingsrekening is gedaald na 31 december 2015. Voorts blijkt uit de koersoverzichten dat de daadwerkelijke waarde van de participaties op datum verkoop is geliquideerd. Van deze totale waarde is 92% op voorhand uitgekeerd aan de notaris en is 8% verrekend met de lopende rentetermijnen. Dat de Bank een veiligheidsmarge hanteert van 8% komt de Commissie niet onbegrijpelijk voor, nu de Bank daarmee voorkomt dat zij, bij een plotselinge en hevige koersdaling, achteraf bezien een te hoog bedrag aan Consument heeft overgemaakt en weer een bedrag bij Consument terug dient te vorderen. Hoewel de communicatie van de Bank richting Consument op dit punt verre van volledig is geweest en één en ander pas ter zitting duidelijk is geworden, overweegt de Commissie dat de volledige waarde van de participaties op datum van verkoop aan Consument ten goede is gekomen.

Vergoedingsrente

Ten aanzien van de vergoedingsrente op de aflosnota van april 2016 oordeelt de Commissie dat deze in beginsel volgens het bepaalde in de voorwaarden in rekening is gebracht. De Commissie stelt vast dat Consument, gelet op de inhoud van pagina 14 van de Brochure, op de hoogte diende te zijn van het feit dat hij in de periode van twee weken voor 1 februari 2016 tot twee weken erna boetevrij kon aflossen. Met het accepteren van de offerte in 2006 is Consument akkoord gegaan met de voorwaarden uit de Brochure. Dat de Bank een vergoedingsrente in rekening heeft gebracht vanwege vervroegde aflossing gedurende een rentevastperiode is op zichzelf dan ook niet verwonderlijk.

De Commissie merkt echter tegelijkertijd op dat de Bank wist of behoorde te weten dat Consument de hypothecaire lening zou aflossen. Consument heeft 20 januari 2016 laten weten af te willen lossen en heeft daartoe ook toestemming gegeven de beleggingen te verkopen. In een dergelijk geval acht de Commissie het niet in lijn met de algemene zorgplicht van de Bank om de rente opnieuw voor de duur van tien jaar vast te zetten. Daarmee creëert de bank immers bewust de aanmerkelijke kans dat bij de reeds aangekondigde aflossing alsnog een aanzienlijke vergoedingsrente dient te worden betaald. De Commissie oordeelt dat het ten minste op weg van de Bank lag de nieuwe

rentevastperiode vanaf 1 februari 2016 te verlengen met de kortst mogelijke rentevastperiode.

Het voorstel van de Bank beantwoordt, zo oordeelt de Commissie, volledig aan de situatie die zou zijn ontstaan in het geval de Bank in eerste instantie juist zou hebben gehandeld en de rentevastperiode voor de duur van één jaar zou hebben vastgezet in plaats van tien jaar. Immers, in het voorstel heeft de Bank zowel de vergoedingsrente in die zin herberekend, alsmede de dagrente die in dat geval zou zijn betaald. Meer of anders kan Consument niet van de Bank vorderen.

- 4.2 De stelling van Consument dat hij teveel premie voor de beleggingsrekening heeft betaald aan de Bank, is onvoldoende onderbouwd zodat deze stelling op dit punt moet worden afgewezen. De Commissie overweegt dat de Bank de beleggingen heeft verkocht toen voldoende duidelijk was dat Consument zou aflossen en dat zij daarbij een normale verwerkingstijd heeft gehanteerd. Waarom Consument dan teveel premie daarvoor zou hebben betaald is gesteld nog gebleken.
- 4.3 Tot slot vordert Consument de gemaakte kosten wegens de vertraagde aflossing medio april 2016. Deze vordering wijst de Commissie af. Dat Consument uiteindelijk later dan zijn bedoeling was, overigens als gevolg van factoren die in zijn risicosfeer liggen, zijn hypothecaire geldlening heeft afgelost, kan de Bank niet verweten worden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 4496,65 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 15 mei 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.

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.