

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-449
(mr. R.J. Paris, voorzitter, en mr. B.F. Keulen en mr. J.W.M. Lenting, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 11 juli 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Loyaliteitskorting. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Consument ontoereikend is voorgelicht over het feit dat hij bij vervroegde aflossing mogelijk boeterente moest betalen. Evenmin is gebleken dat de bank, toen Consument had gemeld dat hij zijn woonhuis wilde verkopen, hem onvoldoende heeft begeleid, in die zin dat zij niet heeft gewezen op de mogelijkheid van boeterente en ook niet bereid was in gesprek te gaan over het financieren van zijn restschuld. Bij het berekenen van de boeterente heeft de bank het juiste maximum gehanteerd (3% van de hoofdsom).

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier,
- het verweerschrift van de bank,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2007 advies gekregen van een hypotheekadviseur over het afsluiten van een hypothecaire geldlening.
- 2.2 Op verzoek van de hypotheekadviseur heeft de bank bij brief van 8 november 2007 aan Consument een offerte gezonden voor een hypothecaire lening bestaande uit twee leningdelen van € 100.000 respectievelijk € 200.600, beide met een rentevastperiode van tien jaar. De offerte is door Consument voor akkoord getekend. In de offerte staat onder meer:

“(…) 12a. Vervroegde aflossing van uw hypotheek

Zie artikel 6 van bijgevoegd Reglement. Ten gevolge van uw keuze Maatwerk in rente zijn, in tegenstelling tot hetgeen bepaald is, in artikel 6 lid 5 van het Reglement, in bepaalde gevallen wel kosten verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. (…)”

- 2.3 Bijlage bij de offerte zijn het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling (hierna: het Reglement) en enkele clausebladen. In het clauseblad ‘Maatwerk in rente’ wordt het volgende vermeld:

“(…) Maatwerk in rente

Maatwerk in rente is na sluiting van de hypothecaire geldlening van toepassing op de eerste volgende renteperiode. Tussentijdse wijzigingen in de gekozen variant in Maatwerk in rente zijn gedurende de looptijd van de rentevaste periode niet toegestaan.

(…)

Loyaliteitskorting

Vervroegde aflossing

Ten gevolge van uw keuze voor Loyaliteitskorting is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:

In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.

Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement. De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag.

Terugbetaling vergoeding

De vergoeding voor vervroegde aflossing wordt terugbetaald indien de schuldenaar binnen 6 maanden een nieuwe WestlandUtrecht Hypotheek laat passeren. De schuldenaar kan hierbij gebruik maken van de meeneemregeling. (…)”

- 2.4 Op 31 januari 2008 is de akte van hypotheek gepasseerd en heeft Consument ten overstaan van een notaris twee akten van geldlening ondertekend, waarin de leningsvoorwaarden voor beide leningdelen zijn opgenomen. In beide akten van geldlening staat de volgende bepaling:

“Ten gevolge van uw keuze is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn: In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities.

Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.

Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement. De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag.”

2.5 Begin 2015 heeft Consument besloten, wegens het verlies van zijn baan, goedkoper te gaan wonen. In die periode heeft hij zijn woonhuis verkocht en een nieuw woonhuis gekocht. In verband met de aankoop van het nieuwe woonhuis heeft Consument op of omstreeks 20 maart 2015 een nieuwe hypothecaire lening afgesloten bij een andere kredietgever.

2.6 Op 11 september 2015 heeft Consument aan de bank gemaild:

“(…) Wij hebben ons huis verkocht.

Als alles goed gaat zitten we 28 oktober bij de notaris.

De hypotheek op het huis kent een bedrag van 299.999.

De verkoopprijs is 265.000.

We hebben zelf 5.000 euro spaargeld.

Voor 15.000 euro zoeken we een bank die ons dat kan lenen.

We hebben een 'spaarpotje' gekoppeld aan de hypotheek van ca. 15.000. Kunt u nagaan wat er precies in zit? (…)”

2.7 In haar brief van 14 september 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) U heeft bij ons aangegeven tot verkoop van de huidige woning te willen overgaan maar dat er eventueel sprake is van een verkoopverlies

Inzake het verkoopverlies kunnen wij u het volgende mededelen

U dient in eerste instantie zelf voor de opvang van het verlies zorg te dragen, ook bij een financiering onder de Nationale Hypotheek Garantie. Dit kan bijvoorbeeld door

- eigen middelen te gebruiken
- hulp familie/werkgever in te schakelen
- financiering elders te realiseren

Indien u schriftelijk kunt aantonen dat deze mogelijkheden zonder positief resultaat zijn aangesproken, middels een recente aangifte IB cq recente dagafschriften respectievelijk twee afwijzingsbrieven van een financiële instelling, nemen wij een eventuele betalingsregeling over of de aanmelding van de claim bij de Nationale Hypotheek Garantie (indien sprake is van een negatieve inkomenstoets) (…)

Daarnaast bestaat de mogelijkheid bij een eventuele nieuwe aankoop (elders) het verkoopverlies mee te financieren. Het uitgangspunt blijft dat de lening betaalbaar moet zijn/blijven (…)”

2.8 Op 7 oktober 2015 heeft de bank aan de notaris twee aflosnota's gezonden. Daarin staat dat Consument over beide leningdelen boeterente verschuldigd is, te weten een bedrag van € 7.765,25 respectievelijk € 4.282,29.

2.9 Op 16 oktober 2015 heeft de bank aan de notaris twee aangepaste aflosnota's gezonden. Na deze aanpassing bedroeg de boeterente over beide leningdelen in totaal (afgerond) € 9.000.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 De vordering van Consument strekt tot het verkrijgen van een uitspraak waarin de Commissie bepaalt:

- (a) dat de bank niet gerechtigd is wegens het vervroegd aflossen van de hypothecaire lening boeterente te rekenen en de boeterente, voor zover die aan de bank is betaald, aan Consument moet terugbetalen;
- (b) dat de bank Consument gelegenheid moet bieden voor het bij haar financieren van de restschuld die door het vervroegd aflossen is ontstaan, althans met hem in onderhandeling moet treden over een dergelijke restschuldfinanciering; en
- (c) dat de bank, voor zover de Commissie mocht oordelen dat Consument boeterente verschuldigd is, het bedrag van de boeterente onjuist heeft berekend en € 960,45 aan Consument moet terugbetalen.

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de bank hem ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire lening ontoereikend heeft voorgelicht over het feit dat de overeengekomen loyaliteitskorting meebracht dat hij in geval van vervroegde aflossing boeterente verschuldigd kon worden. Verder stelt Consument dat de klantbegeleiding van de bank ontoereikend is geweest, in die zin dat de bank, toen Consument had gemeld dat hij voornemens was zijn woonhuis te verkopen, hem niet erop heeft geattendeerd dat hij in geval van vervroegde aflossing boeterente verschuldigd zou worden en ook niet bereid was met Consument in gesprek te gaan over het financieren van zijn restschuld.

3.3 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Klachtonderdeel (a): voorlichting over boeterente

4.1 In dit klachtonderdeel gaat het om de vraag of Consument ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire lening toereikend is geïnformeerd over het feit dat het instemmen met de loyaliteitskorting meebracht dat hij, in geval van vervroegde aflossing wegens vrijwillige verkoop, boeterente verschuldigd kon worden.

4.2 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang, nu tussen Consument en de bank alleen schriftelijk is gecommuniceerd, of de boeterente voldoende duidelijk is vermeld in de documentatie die Consument bij het aangaan van de hypothecaire lening van de bank heeft ontvangen. De Commissie constateert dat de loyaliteitskorting en de gevolgen daarvan in verschillende onderdelen van de documentatie worden toegelicht. In het clauseblad 'Maatwerk in rente' wordt onder het kopje 'Loyaliteitskorting' beschreven wat deze korting inhoudt.

Daar wordt beschreven dat de bank een ‘meeneemregeling’ hanteert, die inhoudt dat de bank in geval van een vrijwillige verkoop van het onderpand de kredietnemer op diens verzoek een nieuwe hypothecaire lening met dezelfde hoofdsom en dezelfde rentecondities zal aanbieden; daarvoor geldt de voorwaarde dat verstrekking van die lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de kredietnemer verantwoord is volgens de acceptatiecriteria van de bank. Verder staat in dit clauseblad dat de geldnemer, als hij niet in aanmerking komt voor de meeneemregeling, boeterente verschuldigd kan worden (daar aangeduid als ‘vergoeding wegens vervroegde aflossing’) en dat de boeterente maximaal drie procent van het af te lossen bedrag bedraagt. Ook in de akten van geldlening wordt gewezen op de genoemde meeneemregeling; daarbij wordt expliciet vermeld dat de geldnemer een ‘vergoeding wegens vervroegde aflossing’ verschuldigd is als hij niet in aanmerking komt voor de meeneemregeling en de marktrente voor soortgelijke leningen op het tijdstip van aflossing lager ligt dan de leningsrente.

- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie wordt in de genoemde bewoordingen in het clauseblad en de akten van geldlening voldoende duidelijk beschreven dat, in geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop, boeterente verschuldigd kan worden. Gelet daarop is niet komen vast te staan dat de bank Consument hierover ontoereikend heeft voorgelicht.

Klachtonderdeel (b): ontoereikende klantbegeleiding

- 4.4 In dit klachtonderdeel gaat het om de stelling van Consument dat de klantbegeleiding van de bank ontoereikend is geweest, in die zin dat de bank, toen Consument in 2015 had besloten zijn woonhuis te verkopen, hem niet erop heeft geattendeerd dat hij in geval van vervroegde aflossing boeterente verschuldigd zou worden en ook niet bereid was met Consument in gesprek te gaan over het financieren van de restschuld op zijn hypothecaire lening.
- 4.5 De Commissie zal eerst ingaan op de stelling dat de bank heeft nagelaten Consument erop te attenderen dat hij als gevolg van de (voorgenomen) vervroegde aflossing mogelijk boeterente verschuldigd zou worden. Ter onderbouwing van deze stelling voert Consument aan dat de bank, toen hij had medegedeeld dat hij zijn woonhuis wilde gaan verkopen, nooit heeft gesproken over boeterente terwijl, als zij dat wel had gedaan, Consument rekening daarmee had kunnen houden, bijvoorbeeld door niet te verkopen.
- 4.6 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang dat Consument op 20 maart 2015 een nieuwe hypothecaire lening heeft afgesloten bij een andere kredietgever, terwijl de overgelegde correspondentie tussen Consument en de bank over (de gevolgen van) de vervroegde aflossing dateert uit de periode vanaf september 2015. Consument stelt weliswaar dat hij reeds voor september 2015 zijn voornemen tot verkoop van het woonhuis meermalen telefonisch met de bank heeft besproken, maar deze stelling is gemotiveerd betwist door de bank – die stelt dat zij pas in september 2015 heeft vernomen van de verkoop van het woonhuis – en verder is van belang dat de stukken geen (voldoende concrete en specifieke) aanwijzingen bevatten dat en wanneer de door Consument bedoelde telefoongesprekken hebben plaatsgevonden en wat de inhoud van die telefoongesprekken is geweest.

- 4.7 Gelet op de omstandigheden vermeld in 4.6 is bij gebrek aan bewijs niet komen vast te staan dat de bank reeds voor september 2015 bekend is geworden met de verkoop van het woonhuis. Nu het ervoor moet worden gehouden dat de bank pas in september 2015 hiermee bekend is geworden, kan Consument niet worden gevolgd in zijn stelling dat de bank hem op dat moment op de (mogelijkheid van) boeterente had moeten wijzen zodat hij in zijn besluitvorming daarmee rekening had kunnen houden. Immers, in september 2015 stond al vast dat Consument zijn oude woonhuis zou verkopen en het nieuwe woonhuis inmiddels aan hem geleverd was na financiering door een andere kredietverstrekker.
- 4.8 In verband met dit klachtonderdeel heeft Consument verder gesteld dat de bank met hem in gesprek had behoren te gaan over het financieren van de restschuld op zijn hypothecaire lening. De bank heeft hiertegen ingebracht dat Consument en zijn hypotheekadviseur in maart 2015 – d.w.z. ten tijde van de aankoop van het nieuwe woonhuis – geen beroep hebben gedaan op de meeneemregeling en dat de bank pas na de verkoop van het oude woonhuis is verzocht de ontstane restschuld te financieren.
- 4.9 Dit verweer van de bank slaagt. In de relevante contractuele bepalingen – het clauseblad Maatwerk in rente en de akten van geldlening – worden immers de voorwaarden van de meeneemregeling beschreven. Eén van die voorwaarden houdt in dat de nieuw af te sluiten lening bij de bank wordt afgesloten in de vorm van een hypothecaire lening met dezelfde hoofdsom. Een financiering zoals door Consument beoogd – een financiering van de restschuld, terwijl een nieuwe hypothecaire lening elders is afgesloten – voldoet daarom niet aan de voorwaarden van de meeneemregeling. Onder die omstandigheden rustte op de bank geen verplichting om Consument een restschuldfinanciering aan te bieden of daarover met hem in gesprek te gaan.
- Klachtonderdeel (c): berekening van de boeterente*
- 4.10 Consument stelt verder dat de boeterente, voor zover deze verschuldigd is, verkeerd is berekend. Volgens Consument geldt het maximum van 3% niet over de gehele hoofdsom, maar over 90% van de hoofdsom, aangezien ook het bedrag van de boeterente wordt berekend over een bedrag van 90% van de hoofdsom.
- 4.11 Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank bij de berekening van de boeterente een onjuist maximum heeft gehanteerd. Afgaande op de relevante bepalingen – de bewoording ‘De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag’ in het clauseblad Maatwerk in rente en de bewoording ‘De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag’ in de akten van geldlening – wordt dit percentage immers berekend over het gehele af te lossen bedrag. Daarvan uitgaande geldt in dit geval een maximum van 3% over het af te lossen bedrag van (afgerond) € 300.000, wat uitkomt op € 9.000. Gelet daarop heeft de bank een boeterente van € 9.000 (zie overweging 2.8 en 2.9) in rekening mogen brengen.

Slotoverweging

4.12 Hiervoor is geconstateerd dat geen van de klachtonderdelen slaagt. Dit betekent dat de vordering van Consument zal 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.

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.