

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-656
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. W.H.G.A. Filott mpf,
leden en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie is van oordeel dat de Bank gerechtigd was aflossingskosten in rekening te brengen. De Commissie acht in deze zaak de wijze waarop de Bank de Consument geïnformeerd heeft niet helder en voor de Consument verwarrend. Consument mocht van een bepaald bedrag voor de berekening van de aflossingskosten uitgaan. De stelling van Consument, dat de Bank de in rekening gebrachte aflossingskosten dient te herberekenen dan wel dat de Bank meer dan het werkelijk door haar geleden nadeel van hem heeft ontvangen, vindt geen steun in de door Consument bedoelde regelgeving

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende door Consument ingediende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvulling daarop;
- de e-mail van de secretaris van Kifid van 8 juni 2017 aan de Bank;
- de reactie van de Bank op de e-mail van de secretaris van Kifid;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2007 na bemiddeling door een tussenpersoon bij (een rechtsvoorganger van) de Bank een aflossingsvrije, hypothecaire geldlening afgesloten van € 214.000 tegen een rentepercentage van 4,3% en met een rentevaste periode van 20 jaar. Het betreft een 'Postbank Voordeelhypotheek' waarbij Consument een rentekorting van 0,15% heeft gekregen.

- 2.2 Consument heeft hiertoe meerdere offertes ondertekend (van 7 november 2006, 2 januari 2007 en 17 januari 2007). In alle gevallen bevatten deze offertes de volgende bepaling:
Vrijwillige boete bij verkoop onderpand
In afwijking van wat in de brochure "Basisinformatie Postbank Hypotheken" vermeld staat, geldt dat in geval van vervroegde aflossing van uw hypotheek als gevolg van verkoop van het onderpand, Postbank u de gelegenheid zal bieden om een nieuwe hypothecaire financiering aan te gaan voor een bedrag gelijk aan de gedane aflossing en tegen dezelfde condities als uw oude hypotheek (de "meeneemregeling"), mits deze verstrekking op basis van uw dan geldende financiële positie volgens de Postbank acceptatiecriteria verantwoord verstrekt kan worden. Indien deze verstrekking niet verantwoord blijkt óf indien u niet binnen zes maanden gebruik maakt van de meeneemregeling, bent u een boete verschuldigd gelijk aan de netto contante waarde vergoeding voor vervroegde aflossing (met een maximum van 3% over het af te lossen bedrag).
- 2.3 Voorts is in de offertes de tekst opgenomen:
Ondertekening
Wij gaan akkoord met deze offerte en de daarop van toepassing zijnde kenmerken en voorwaarden in de brochure 'Basisinformatie Postbank Hypotheken' inclusief de Algemene Voorwaarden Postbank Hypotheken, de brochure 'Aflossingsvrije Hypotheek' en 'Uw hypotheek van stap tot stap'.
- 2.4 De hypotheekakte van 31 januari 2007 bevat onder meer de tekst over extra aflossingen onder 5.b.:
Over extra aflossingen is geen extra vergoeding verschuldigd in de navolgende gevallen:
(...)
- indien geheel wordt afgelost tengevolge van verkoop en levering in economische en juridische zin van het onderpand hierna onder I genoemd, tenzij u wilt aflossen in een rentevaste periode waarin voor u de component "vrijwillige boete bij verkoop onderpand" van de Voordeelhypotheek geldt. Bij vervroegde algehele aflossing door verkoop van het onderpand biedt Postbank u opnieuw een hypothecaire lening aan voor hetzelfde bedrag dat afgelost wordt, tegen dezelfde rentecondities. Indien u hier geen gebruik van wenst te maken, of deze verstrekking niet binnen de Postbank acceptatienormen zou vallen, bent u in een rentevaste periode waarin voor u de component "vrijwillige boete bij verkoop onderpand" van de Voordeelhypotheek geldt, bij vervroegde aflossing de vergoeding uit artikel 5.c. verschuldigd, met een maximum van drie procent (3%) van het af te lossen bedrag;
(...)
- 2.5 In 2016 heeft Consument zijn hypothecair ten behoeve van de Bank verbonden woning verkocht en de hypothecaire geldlening bij de Bank afgelost. Voor de financiering van een nieuwe woning is Consument een geldlening bij een andere geldverstrekker aangegaan.
- 2.6 De Bank heeft bij aflossing van de hypothecaire geldlening Consument 'kosten voor vervroegd aflossen' ter hoogte van € 6.420 in rekening gebracht. In een bijlage bij de aflosnota van 5 augustus 2016 heeft de Bank hierover geschreven:

Uitgangspunten

Aflossingsdatum 30 september 2016

U mag in ieder geval elk jaar 10% van uw hypotheekbedrag kosteloos aflossen.

Leningdeel 1.0 (Aflossingsvrije Hypotheek)

Aflossingsbedrag € 214.000,00

Bedrag dat u dit jaar nog kosteloos mag aflossen € 21.400,00

Bedrag waarover wij kosten voor vervroegde aflossing berekenen € 192.600,00

Resterende rentevaste periode 124 maanden

Rentepercentage van uw hypotheek 4,300%

Actuele rente 2,260%

Renteverlies ING op jaarbasis 2,040%

Aflossingskosten € 6,420,00

Berekening aflossingskosten

1. Het renteverlies is 2,040% per jaar.
2. Uw rentevaste periode duurt nog 124 maanden.
3. Het totale renteverlies tot het einde van de lopende rentevaste periode is dan € 40.600,08,
4. Als de hypotheek ongewijzigd zou blijven doorlopen, zou u tijdens de resterende rentevaste periode elke maand een deel van dit bedrag hebben betaald. Nu betaalt u het bedrag echter in één keer vooruit. Dat is een voordeel voor ING en een nadeel voor u. Dat is niet de bedoeling. Daarom wordt het bedrag verlaagd. Dat doen we door de contante waarde ervan te berekenen. Deze berekening gebeurt tegen de actuele rente van 2,260%.
5. Op dit leningdeel heeft u Voordeelrente component 2 (afzien van kosteloos aflossen bij verhuizen). De aflossingskosten bedragen dan maximaal 3% van het aflossingsbedrag. Omdat de aflossingskosten met bovenstaande berekening hoger zijn, bedragen de aflossingskosten voor dit leningdeel 3% van het aflossingsbedrag € 214.000,00. De aflossingskosten zijn dan € 6.420,00.

- 2.7 Consument heeft de aflossingskosten voldaan en zich eerst bij de Bank en vervolgens bij Kifid beklaagd over het in rekening brengen ervan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van (een deel van) de in rekening gebrachte aflossingskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat sprake is geweest van onzorgvuldige en niet volledige voorlichting ten aanzien van de condities van de gekozen hypotheekvorm. De betreffende clause ter zake het afzien van kosteloos aflossen bij verhuizen had hij niet eerder onder ogen gekregen dan na het ontvangen van de aflosnota en het bestaan ervan is destijds niet aan hem meegedeeld.

Los daarvan vindt Consument het vreemd dat de boete wordt berekend over de totale hypotheeksom van € 214.000 en niet over het bedrag van € 192.600 (het bedrag dat ontstaat na 10% boetevrij aflossen in 2016).

Voorts heeft Consument gewezen op door de AFM gepubliceerde uitgangspunten voor de berekening van financieel nadeel bij vervroegde aflossing (in navolging van de Mortgage Credit Directive). Naar zijn mening heeft de Bank teveel aan kosten berekend.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Voorlichting

- 4.1 De Commissie stelt vast dat partijen in 2007 overeen zijn gekomen dat Consument een korting op de door hem te betalen rente op de hypothecaire geldlening kreeg onder voorwaarde dat hij afzag van een boetevrije aflossing bij verhuizen. Zulks is in zowel de door Consument ondertekende offerte als in de hypotheekakte opgenomen.

Dat Consument, zoals hij heeft gesteld, mogelijk op gebrekkige wijze is voorgelicht op dit punt, neemt niet weg dat de betreffende bepalingen helder en duidelijk in voornoemde stukken zijn opgenomen en niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

- 4.2 Voor zover de informatie niet voldoende helder was voor een relatieve leek als Consument, had het op zijn weg gelegen hier vragen over te stellen. Daar komt bij dat hij zich bij de aanvraag van de financiering heeft laten bijstaan door een adviseur, die, zoals de Bank onweersproken heeft gesteld, de verantwoording droeg voor de advisering hieromtrent. Dat Consument van die adviseur mogelijk niet de stukken heeft ontvangen die de Bank ter beschikking pleegt te stellen bij het aanbieden van een financiering, is een omstandigheid die in dit geval niet voor rekening van de Bank behoort te komen. Van een tekortkoming van de Bank op dit punt is de Commissie dan ook niet gebleken. Zij was dan ook gerechtigd aflossingskosten in rekening te brengen.

Hoogte aflossingskosten

- 4.3 Consument heeft voorts de juistheid van de berekening van het in rekening gebrachte bedrag betwist. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat gelet op de rentestanden bij aflossen in beginsel een 'boeterente' van meer dan € 40.000 verschuldigd zou zijn, maar dat de hoogte van de boeterente is gemaximeerd op 3% van het af te lossen bedrag.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat in onderhavig geval de door de Bank aan de Consument verstrekte informatie over de berekening van de aflossingskosten niet voldoende duidelijk is geweest. Zoals uit de onder 2.6 hiervoor opgenomen 'berekening aflossingskosten' blijkt, bedragen de aflossingskosten maximaal 3% van het aflossingsbedrag. Dat aflossingsbedrag is in de berekening eerstens op € 214.000 gesteld, waaronder een bedrag van € 21.400 is vermeld als bedrag dat kosteloos mag worden afgelost. Daarna is het bedrag van € 192.600 vermeld als het 'Bedrag waarover wij de kosten voor vervroegde aflossing berekenen'. De Commissie acht in deze zaak de wijze waarop de Bank de Consument geïnformeerd heeft over het 'Aflossingsbedrag' en het 'Bedrag waarover wij de kosten voor vervroegde aflossing berekenen' niet helder en voor de Consument verwarrend. Het komt haar voor, dat de Consument er van uit mocht gaan dat het bedrag van € 192.600 als uitgangspunt gold voor de berekening van de aflossingskosten. Dit leidt tot een bedrag van € 5.778 in plaats van een bedrag van € 6.420 zoals dit door de Bank aan Consument in rekening is gebracht. Het verschil tussen beide bedragen, € 642, komt voor vergoeding in aanmerking.

Uitgangspunten financieel nadeel

- 4.5 De stelling van Consument ten slotte, dat de Bank de in rekening gebrachte aflossingskosten dient te herberekenen dan wel dat de Bank meer dan het werkelijk door haar geleden nadeel van hem heeft ontvangen, vindt geen steun in de door Consument bedoelde regelgeving. Uit de Mortgage Credit Directive, die in zowel het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen als het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:127 lid 3) is geïmplementeerd, volgt dat de vergoeding voor vervroegde aflossing eerlijk en objectief dient te zijn en niet hoger mag zijn dan het financiële nadeel dat de kredietgever zal lijden (vergelijk bijvoorbeeld de uitspraak van de Commissie van 23 augustus 2017, nummer 2017-567).

4.6 In dit geval heeft de Bank het renteverlies op basis van de netto contante waarde methode becijferd op € 40.006,08. Voornoemde regelgeving en de uitleg die de Autoriteit Financiële Markten hieraan heeft gegeven bepalen dat deze berekeningsmethodiek als een goede manier wordt beschouwd om de vergoeding op eerlijke en transparante wijze vast te stellen. De Voordeel hypotheek constructie heeft bovendien tot een (veel) gunstiger resultaat voor Consument geleid dan de contante waarde berekening. Het klachtonderdeel is dan ook vergeefs voorgesteld.

5. Beslissing

De Commissie beslist, dat de Bank aan Consument een bedrag van € 642 vergoedt binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak.

Deze beslissing is vastgesteld op 5 oktober 2017 en genomen door fungeerde.

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.