

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-691
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2008 bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning. In ruil voor een lagere hypotheekrente, is Consument een vrijwillige boete bij verkoop van de woning overeengekomen. Ook kent de geldlening een meeneemregeling. In 2016 heeft Consument besloten om een nieuwe woning te kopen en heeft hij bij de Bank een beroep op de meeneemregeling gedaan. De geldverstrekker is niet bereid gebleken om Consument een nieuwe geldlening te verstrekken; het beroep op de meeneemregeling is niet gehonoreerd. Consument heeft elders een hypothecaire geldlening afgesloten. Wegens vrijwillige verkoop van de woning heeft de geldverstrekker een boeterente in rekening gebracht aan Consument. Consument stelt dat het niet redelijk is dat de Bank onder de gegeven omstandigheden de boeterente in rekening heeft gebracht. De Commissie volgt Consument in deze stelling niet en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2008 advies gekregen van Huis & Hypotheek Lisse over het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

2.2 Op verzoek van Huis & Hypotheek te Lisse heeft de Bank bij brief van 2 juli 2008 aan Consument een offerte gezonden voor een hypothecaire geldlening bestaande uit twee leningdelen van respectievelijk € 138.000,- en € 125.000,-, 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 In de overeenkomst van geldlening is in artikel V Vervroegde aflossing het volgende opgenomen:

*“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.”

2.4 Bij de offerte zijn het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidsstelling (hierna: het Reglement) en enkele clausulebladen als bijlage bijgevoegd.

2.5 In artikel 28 van het Reglement wordt het volgende vermeld:

“Meeneemregeling

In geval van onderhandse verkoop van een onderpand als bedoeld in artikel 6 lid 5 sub b onder 2 door een in artikel 6 lid 4 bedoelde schuldenaar, is deze bevoegd de lening voort te zetten onder dezelfde condities, zonder dat hiervoor enige vergoeding aan de bank verschuldigd zal zijn, echter onder de voorwaarde dat naar het oordeel van de bank voldoende zekerheid wordt verstrekt.”

- 2.6 Consument heeft op 8 maart 2016 de Bank bericht dat hij het voornemen had de woning te verkopen en bezwaar gemaakt tegen een eventuele vergoeding bij het vervroegd aflossen van zijn geldlening na verkoop van de woning, omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat een dergelijke vergoeding bij verkoop van de woning nooit in rekening wordt gebracht.
- 2.7 In verband met de verkoop van de woning op 17 mei 2016 heeft de Bank een vergoeding in rekening gebracht van €3.750,-- en € 4.140,--.
- 2.8 Op 11 augustus 2016 heeft de huidige financieel adviseur, Fidenz Hypotheken B.V. (hierna: de Adviseur), namens Consument een aanvraag ingediend voor de financiering van een bedrag van € 543.800,-- voor de aankoop en verbouwing van een nieuwe woning. Daarbij had Consument onder meer vermeld dat zijn inkomen EUR 89.570,- bedraagt.
- 2.9 De Bank heeft de financieringsaanvraag op 19 augustus 2016 afgewezen. Na ontvangst van de afwijzing van de financieringsaanvraag heeft Consument de Bank op 8 oktober 2016 verzocht de in rekening gebrachte vergoeding terug te storten.
- 2.10 Ter beoordeling van het verzoek heeft Consument op 20 oktober 2016 de door hem geaccepteerde offerte van een andere financier aan de Bank toegezonden. Bij brief van 8 november 2016 heeft de Bank Consument, voor zover relevant, het volgende bericht:

“De offerte van de ABN-AMRO Bank hebben wij van u ontvangen. Hieruit blijkt dat u zelfs een hogere hypotheekbedrag aangeboden heeft gekregen van de ABN-AMRO Bank dan wat u bij ons heeft aangevraagd.

Ervan uitgaande dat alle banken conform de gedragscode hypothecaire financieringen toetsen, is het voor ons niet aannemelijk dat ABN-AMRO bank en WestlandUtrecht Bank op basis van exact dezelfde gegevens (hetzelfde inkomen, dezelfde waarde woning) uw hypotheekaanvraag hebben getoetst.

Uiteraard zijn wij bereid om een herbeoordeling te doen indien wij van de ABN-AMRO een schriftelijke opgave van de gegevens ontvangen waarop zij de hypotheekaanvraag hebben beoordeeld.”

- 2.11 Op 22 november 2016 heeft de Adviseur de Bank de relevante documenten per e-mail toegezonden en nogmaals verzocht de vergoeding terug te storten.
- 2.12 De Bank heeft de Adviseur op 22 februari 2017 onder meer het volgende bericht:

“Ontvangt consument de loyaliteitsbonus terug?

Consument ontvangt de het bedrag van EUR 8.876,80 niet terug. De loyaliteitsbonus is terecht in rekening gebracht. Graag geven wij u een toelichting op ons standpunt en wat er is gebeurd.

Wat is er gebeurd?

Op 11 augustus 2016 ontvingen wij van uw collega de heer [X] een verzoek om de lening mee te nemen en te verhogen. In deze aanvraag gaf de heer [X] een inkomen op van EUR 89.750,-. Uit de werkgeversverklaring (welke wij later ontvingen) bleek echter een inkomen van EUR 104.426,-.

Wij stelden een aantal berekeningen op voor de heer [X] waarin we de rente meenamen of rekening hielden met een nieuwe rente (TRAV):

<i>Bij een inkomen van EUR 89.570,- en rente meenemen:</i>	<i>Aanvraag niet binnen de normen</i>
<i>Bij een inkomen van EUR 89.570,- en nieuwe rente:</i>	<i>Aanvraag niet binnen de normen</i>
<i>Bij een inkomen van EUR 104.426,- en rente meenemen</i>	<i>Aanvraag niet binnen de normen</i>
<i>Bij een inkomen van EUR 104.426,- en nieuwe rente:</i>	<i>Aanvraag binnen de normen</i>

Als bij de aanvraag het juiste inkomen van EUR 104.426,- was vermeld en Consument voor een nieuwe rente (TRAV waarbij de vergoeding is gemaximeerd tot de vergoeding in verband met loyaliteitskorting) had gekozen, viel de aanvraag binnen de normen. In dit geval had Consument zijn nieuwe lening bij WestlandUtrecht Bank kunnen afsluiten.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de boete voor vervroegde aflossing (met bijkomende posten) ter hoogte van € 8.876,80 kwijtscheldt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank ten onrechte het verzoek tot kwijtschelding van de boete heeft afgewezen. Consument heeft bij een andere financier een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten die voldoet aan de normen zoals opgenomen in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (hierna: ‘GHF’) . De Bank kon en mocht deze nieuwe hypothecaire geldlening niet verstrekken, omdat de in de GHF opgestelde norm zou worden overschreden.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank tegenover Consument tekort is geschoten doordat zij de boete voor vervroegde aflossing niet kwijtscheldt. De hoogte van deze boete en de wijze waarop deze berekend is, heeft Consument niet in twijfel getrokken, zodat de Commissie van de juistheid daarvan uitgaat.
- 4.2 Vaststaat dat Consument in 2008 een hypothecaire geldlening bij de Bank heeft afgesloten. In beginsel is de Bank op grond van deze overeenkomst en de voorwaarden bevoegd om, wanneer het beroep op de meeneemregeling wordt afgewezen omdat de aanvraag niet aan de huidige acceptatiecriteria voldoet en Consument de woning vrijwillig heeft verkocht, een boeterente aan Consument in rekening te brengen. Onder omstandigheden kan het gebruikmaken van de bevoegdheid om de boeterente in rekening te brengen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

- 4.3 Voorwaarde om gebruik te kunnen maken van de meeneemregeling is dat de verstrekking van de geldlening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van Consument van dat latere moment volgens de acceptatiecriteria van de Bank verantwoord is. De Bank heeft toegelicht dat zij bij een aanvraag voor een hypothecaire geldlening de criteria hanteert, die zijn vermeld in de GHF en de Tijdelijke Regeling hypothecair krediet. Als aan die voorwaarde niet is voldaan, kan Consument geen aanspraak maken op de meeneemregeling en evenmin op kwijtschelding van de boete. Een verzoek om toepassing van de meeneemregeling toetst zij ook aan deze criteria. Consument geeft zelf toe dat de nieuwe hypothecaire geldlening van Consument bij een andere financier niet voldoet aan de huidige acceptatiecriteria van de Bank. De reden dat Consument de nieuwe hypothecaire geldlening heeft kunnen afsluiten bij die andere financier moet worden gevonden in het feit dat deze financier kon toetsen aan een lager rentetarief. De Bank heeft uitgelegd dat indien bij de aanvraag het juiste inkomen van Consument was vermeld en Consument een nieuwe rente had geaccepteerd, de aanvraag binnen de norm was gebleven en Consument de nieuwe hypothecaire geldlening bij de Bank had kunnen afsluiten. In dat geval zou Consument echter wel een hoger rentetarief verschuldigd zijn. Dat Consument hier niet voor heeft gekozen, is een omstandigheid die de Bank niet is toe te rekenen. De Commissie acht het in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de Bank de destijds afgesproken meeneemregeling hier niet toepasselijk heeft geacht en aan Consument een boeterente in rekening heeft gebracht.
- 4.4 De Commissie concludeert derhalve dat de vordering van Consument dient te 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.