

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-852
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Quion 20 B.V. (h.o.d.n. Hypotrust), gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak : 15 december 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

(De tussenpersoon van) Consument heeft een pro forma aflosnota bij de geldverstrekker opgevraagd. Hierin wordt een opgave van de indicatieve boeterente verstrekt bij aflossing van de hypothecaire geldlening. Een aantal maanden later ontvangt de geldverstrekker van een notaris een verzoek om een definitieve aflosnota. Consument lost de geldlening af. Tussen de opgave van de indicatieve boeterente en de definitieve boeterente, heeft de geldstrekker haar vergelijkingsrente verlaagd, waardoor de te betalen boeterente voor Consument is gestegen. Consument stelt zich op het standpunt dat hij op de proforma aflosnota heeft mogen afgaan. De Commissie is van oordeel dat een lening niet op basis van een indicatieve proforma aflosnota kan worden afgelost, maar altijd een definitieve aflosnota dient te worden gevraagd. Het indicatieve karakter houdt verband met de rentestand. Consumenten mogen er dan ook op vertrouwen dat de in rekening gebracht vergoeding afhankelijk is van de hoogte van de vergelijkingsrente. In dit geval staat niet ter discussie dat het verschil tussen de indicatieve opgave en de definitieve opgave, het gevolg is van een verlaging van de vergelijkingsrente tussen de eerste en de tweede berekening van de boeterente. Naar het oordeel van de Commissie kan daaruit de hogere vergoeding voor vervroegde aflossing worden afgeleid. De vordering 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;
- het verweerschrift van Quion;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Quion.

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

De Commissie stelt vast 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 In oktober 2006 hebben Consument en zijn partner via een tussenpersoon een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij Quion voor een bedrag van € 287.460,- met een rente van 4,75 % per jaar voor een rentevastperiode van 20 jaar. Op de geldlening zijn de *Algemene Voorwaarden Hypotruster (AV2002)* van toepassing. Op grond van artikel 17 lid 2 van deze voorwaarden is de geldnemer een vergoeding verschuldigd voor het vroegtijdig aflossen van zijn geldlening.
- 2.2 Op 20 oktober 2016 heeft Quion een e-mailbericht van de tussenpersoon van Consument ontvangen met als onderwerp: “*Boeterente bij oversluiten of aflossen hypotheek, lening-offertenummer [x], [naam consument]*”. Op 14 november 2016 heeft Quion de pro-formanota aan Consument gezonden. Hierin staat voor zover van belang het volgende vermeld:

Welk bedrag moet u nog betalen?

U moet op 1 december 2016 nog € 301.285,51 betalen om de lening helemaal terug te betalen.

Hoe hebben wij dit bedrag berekend?

Hieronder staat per leningnummer hoe wij dit bedrag hebben berekend.

Betalen

De hoogte van uw lening op 1 december 2016	€	287.000,00
Rente over uw lening	€	1.173,91
Kosten terugbetalen	€	12.581,44
Aankondigingskosten	€	454,42
Vertragsrente	€	75,74

Totaal 'Betalen' € 301.285,51

Bedrag dat u totaal moet betalen voor leningnummer [REDACTED] € 301.285,51

Dagrente € 37,87

Extra uitleg

Deze beschrijving is van de voorlopige aflosnota. Wilt u uw lening helemaal terugbetalen? Vraag dan een definitieve aflosnota door een e-mail te sturen naar csta@hypotruster.nl. Vergeet niet uw leningnummer [REDACTED] in uw e-mail te zetten. Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op deze voorlopige aflosnota. U kunt aan deze aflosnota geen rechten ontfemen.

Wat betekent 'Kosten terugbetalen'?

Het bedrag dat staat bij 'Kosten terugbetalen', hebben wij berekend met de *Boete Contante Waarde*.

- 2.3 Op 23 november 2016 heeft Quion de hypotheekrente verlaagd.

- 2.4 Op 19 december 2016 heeft een notaris per e-mailbericht aan Quion om een aflosnota inzake de geldlening van Consument per 19 januari 2017 verzocht. Op 3 januari 2017 heeft Quion de definitieve aflosnota naar de notaris gezonden. Hier staat voor zover relevant het volgende vermeld:

Welk bedrag moet u nog betalen?

U moet op 19 januari 2017 nog € 306.667,90 betalen om de lening helemaal terug te betalen.

Hoe hebben wij dit bedrag berekend?

Hieronder staat per leningnummer hoe wij dit bedrag hebben berekend.

Betalen

De hoogte van uw lening op 19 januari 2017	€	287.000,00	
Rente over uw lening	€	719,49	
Kosten terugbetalen	€	18.872,67	
Vertragsrente	€	75,74	
Totaal 'Betalen'	€		306.667,90
Bedrag dat u totaal moet betalen voor leningnummer [REDACTED]	€		306.667,90

Dagrente € 37,87

Wat betekent 'Kosten terugbetalen'?

Het bedrag dat staat bij 'Kosten terugbetalen', hebben wij berekend met de *Boete Contante Waarde*.

2.5 De geldlening is geheel afgelost door middel van oversluiting op 19 januari 2017.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Quion wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 6.291,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De notaris heeft op 19 december 2016 de boeterente opgevraagd per 19 januari 2017. Het extranet (het intranet voor de tussenpersonen) liet op dat moment de rentelijst van 13 oktober 2016 zien. Ook op 17 januari 2017 stond op extranet de rentelijst van 13 oktober 2017. De aflosnota zou gebaseerd moeten zijn op de gepubliceerde rente op het extranet van de tussenpersoon, zijnde de rentelijst van 13 oktober 2016.

Verweer van Quion

3.3 Quion heeft de volgende verweren aangevoerd:

- De toename in de hoogte van de vergoeding voor het vroegtijdig aflossen heeft te maken met het feit dat de rentepercentages door Quion zijn verlaagd per 23 november 2016. Op de proforma aflosnota staat bovendien dat de bedragen op de definitieve aflosnota anders kunnen zijn dan de bedragen op de voorlopige aflosnota.
- Deze wijziging stond niet tijdig op het intranet voor de tussenpersonen. Dit doet niets af aan het feit dat de rentepercentages wel verlaagd hadden mogen worden. Dit valt immers onder de beleidsvrijheid van Quion. Op de consumentenwebsite stonden wel tijdig de juiste percentages.
- Indien Consument een voorstel tot renteaankoop had willen ontvangen, dan had de tussenpersoon dit duidelijk aan Quion moeten verzoeken. Een dergelijk verzoek heeft Quion niet ontvangen.

4. Beoordeling

- 4.1 Op de pro forma aflosnota van 14 november 2016 staat onder meer het volgende vermeld: *“Deze beschrijving is van de voorlopige aflosnota. Wilt u uw lening helemaal terugbetalen? Vraag dan een definitieve aflosnota door een e-mail te sturen naar csta@hypotrust.nl. Vergeet niet uw leningnummer [x] in uw e-mail te zetten. Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op deze voorlopige aflosnota. U kunt aan deze aflosnota geen rechten ontfemen.”*
- 4.2 Uit het vorenstaande blijkt naar het oordeel van de Commissie dat een lening niet op basis van een pro forma aflosnota kan worden afgelost, maar dat altijd een definitieve aflosnota dient te worden opgevraagd. De Commissie stelt dan ook voorop dat de boeterente zoals die is gegeven op 14 november 2016 heeft te gelden als *indicatief* en daaraan dus geen rechten kunnen worden ontfemen. Het indicatieve karakter houdt verband met de *rentestand*. Consument mag er dan ook op vertrouwen dat de in rekening gebrachte vergoeding afhankelijk is van de hoogte van deze rente. Zie GC Kifid 2016-258, 2017-101 en 2017-583.
- 4.3 In dit geval staat niet ter discussie dat het verschil tussen de opgave van de indicatieve boeterente bij aflossing op 1 december 2016 en de definitieve boeterente, het gevolg is van een verlaging van de hypotheekrente tussen de eerste en de tweede berekening van de boeterente. Naar het oordeel van de Commissie kan daaruit de hogere vergoeding voor vervroegde aflossing worden afgeleid. Hierbij moet in aanmerking worden genomen dat iedere geldverstrekker zijn eigen beleid hanteert als het gaat om het vaststellen van de rente. Het is de Commissie hierbij niet gebleken dat Quion gebruik heeft gemaakt van deze bevoegdheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Dit brengt mee dat de vordering dient te worden afgewezen.
- 4.4 Ten aanzien van de stelling van Consument dat de boeterente gebaseerd dient te zijn op de rente zoals genoemd in de rentelijst van 13 oktober 2016, oordeelt de Commissie dat het extranet gericht is op de tussenpersoon en dat Consument daar geen gerechtvaardigd vertrouwen aan kan ontfemen. Hierbij merkt de Commissie wel op dat het Quion zou sieren om actuele informatie op het extranet te vermelden.
- 4.5 Met betrekking tot het klachtonderdeel over de bewoordingen en de wijze waarop de tussenpersoon aan Quion om een aflosnota of renteaankoopvoorstel dient te verzoeken, valt buiten het bestek van de beoordeling, nu dit veeleer een klacht van de tussenpersoon van Consument over Quion is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.