

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-160  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. drs. R. Knopper, leden en  
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., handelende onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te  
Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 7 maart 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de onduidelijkheid van het geheel aan voorwaarden die ten grondslag liggen aan de bij hem in rekening gebrachte vergoedingsrente. Verder ziet zijn klacht op de volgens hem ten onrechte niet toegepaste meeneemregeling. De Commissie overweegt dat in de gegevens omstandigheden uit het geheel aan de op de geldlening van toepassing zijnde voorwaarden de loyaliteitskorting en de consequenties zijn af te leiden. Ook overweegt zij dat de Bank een juiste hantering van de meeneemregeling heeft toegepast.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de ter zitting overgelegde pleitaantekeningen van de Bank.

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 26 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft Consument en zijn partner op 25 maart 2010 een hypothecaire geldlening van € 510.000,- (hierna: de geldlening) geoffreerd. Consument en zijn partner hebben deze offerte op 26 maart 2010 voor akkoord ondertekend. Consument is voor advies en bemiddeling bijgestaan door een adviseur (hierna: de hypotheekadviseur).

De geldlening bestond uit:

- een leningdeel van € 110.000,- met een overeengekomen rentetarief van éénmaands euribortarief met een opslag van 2,6% (een zogenoemde Konstant Hypotheek, offertenummer: [Offertenummer I], hierna: leningdeel I) en;
- een leningdeel van € 400.000,- met een overeengekomen rentetarief van 5,15% voor een periode van tien jaar (een zogenoemde Konstant Hypotheek, offertenummer: [Offertenummer II], hierna: leningdeel II).

De offerte vermeldt voor zover relevant:

**“Konstant Hypotheek**

**Offertenummer**

[Offertenummer I]

**Toepasselijke clausebladen**

Algemeen

Maatwerk in rente

**3a. Hypotheekrente**

5,15% per jaar, voor 10 jaar vast (de rentevastperiode van de lening)

**3b. Opbouw Maatwerk in rente**

Reguliere rentepercentage	5,45%
Korting Loyaliteitskorting & offerterentekorting	0,30% - / -
	-----
Te betalen rentepercentage	5,15%

Voor de pakketkorting verwijzen wij u naar het clauseblad Maatwerk in rente.

(...)

**5. Hoofdsom**

€ 400.000,00

(...)

**12. 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.

(...)

**Toepasselijke voorwaarden:**

**Reglement**

Op de lening(en), de in deze offerte vermelde overeenkomsten alsmede hypothecaire inschrijving(en) is voor zover daarvan in deze offerte niet wordt afgeweken, van toepassing: het “Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidsstelling”, hierna te noemen: “het Reglement” (...)

(...)

**Clausules**

In de bijlage Clausules (versie september 2009) vindt u diverse clausebladen. In deze offerte wordt vermeld welke clausebladen voor u van toepassing zijn. De van toepassing verklaarde clausebladen zijn onlosmakelijk verbonden met deze offerte. Met het tekenen van de offerte verklaart u dat u deze clausebladen heeft ontvangen, heeft gelezen en daarmee akkoord gaat.

**Akkoord voor ontvangst en inhoud van deze offerte en hierna vermelde voorwaarden en bijlagen.**

De algemene voorwaarden, de clausules, de productbrochure(s), alsmede de brochure “Uw eigen huis, uw eigen hypotheek” en het Reglement maken onlosmakelijk deel uit van deze offerte. U verklaart hiermee deze stukken te hebben ontvangen en hiervan kennis te hebben genomen en de toepasselijkheid te erkennen.

(...)

**Algemene Voorwaarden:**

- Clausules (versie september 2009). Van toepassing zijnde clausebladen: Algemeen, Euripus Rente, Maatwerk in rente
- Reglement”

De tussen partijen overeengekomen geldleningovereenkomst van 31 maart 2010 ad € 400.000,-- vermeldt:

V. Vervroegde aflossing

(...)

Ten gevolge van uw keuze “Maatwerk in rente” 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.”*

Het Reglement bepaalt voor zover relevant het volgende:

*“Art. 6 Vervroegde aflossing en vergoeding*

- 1. De schuldenaar heeft te allen tijde het recht zijn lening vóór de overeengekomen afloopdatum geheel of gedeeltelijk af te lossen, mits met inachtneming van de navolgende voorwaarden:*
- 2. (...)*
- 3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de oplossing geschiedt – echter met uitzondering van de gevallen als bedoeld in lid 5 van dit artikel en in artikel 23, alsmede ingeval van zodanige aflossing op een renteherzieningsdatum – is bovendien over het bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende regels. (...)*
- 4. (...)*
- 5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn:*
  - a. Jaarlijks op de in de akte vermelde datum maximaal tien procent (10%) van de oorspronkelijke hoofdsom (niet cumulatief) extra af te lossen, mits de bank een maand van tevoren hiervan in kennis is gesteld;*
  - b. de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:*
    - 1. ingeval de in lid 3 bedoelde rentevoet A gelijk is aan of hoger is dan de in dat lid bedoelde rentevoet B,*
    - 2. ingeval de vervroegde aflossing plaatsvindt ter gelegenheid van vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing, dan wel ingeval van een executoriale verkoop van het onderpand als bedoeld in artikel 22 dan wel een daardoor in de plaats komende onderhandse verkoop,*
    - 3. ingeval van overlijden van de schuldenaar, onder de voorwaarde dat zodanige aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt,*
    - 4. ingeval en voor zover de vervroegde aflossing geschiedt door middel van het tot uitkering komen van een aan de bank verpande polis van levensverzekering.*

*(...)*

*Art 28 Meeneemregeling*

*Ingeval van onderhandse verkoop van een onderpand als bedoeld in artikel 6 lid 5 sub 6 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 vervangende zekerheid wordt verstrekt.”*

Het Clausuleblad Maatwerk in Rente vermeldt onder meer:

*“Maatwerk In rente*

*Bij maatwerk in rente kan de schuldenaar voor aanvang van de looptijd van de hypothecaire geldlening kiezen voor Offerterentekorting en/of Loyaliteitskorting en gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening voor 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 geldlening 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. Deze vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag.*

*Terugbetalen vergoeding*

*De vergoeding voor vervroegde aflossing wordt terugbetaald indien de schuldenaar binnen 6 maanden een nieuwe [de Bank] Hypotheek laat passeren. De schuldenaar kan hierbij gebruik maken van de meeneemregeling.”*

- 2.2 Op 31 maart 2010 heeft de Bank de geldlening aan Consument en zijn partner verstrekt.
- 2.3 Consument heeft in februari 2017 € 40.000,- afgelost op de geldlening.
- 2.4 De Bank heeft op 28 februari 2017 een terugbetaalnota opgesteld naar aanleiding van de verkoop van de woning van Consument per 1 maart 2017. De terugbetaalnota vermeldt een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 10.798,63, welk bedrag door Consument aan de Bank is betaald.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot terugbetaling van een bedrag van € 11.800,- aan reeds betaalde vergoedingsrente.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

- De Bank heeft nagelaten Consument op het overeenkomen van een vrijwillige vergoedingsrente bij vervroegde aflossing en de (financiële) consequenties daarvan te wijzen. Verder zijn de bepalingen over deze vrijwillige vergoedingsrente onduidelijk, ondoorzichtig en slecht terug te vinden in de hypotheekdocumentatie.
- Bij de verkoop van de woning is Consument geconfronteerd met een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 11.800,-. Deze vergoeding, gelijk aan 3% van de hypotheeksom, staat niet in verhouding tot de korting van 0,1% op de hypotheekrente. De loyaliteitskorting is daardoor onredelijk te noemen.
- De Bank heeft geen gehoor gegeven aan verzoeken van Consument om de betaalde vergoedingsrente terug te krijgen door binnen zes maanden een andere hypothecaire geldlening bij de Bank af te sluiten. Consument heeft daardoor geen gebruik kunnen maken van de meeneemregeling.

#### *Verweer van de Bank*

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

- Consument is een vergoedingsrente bij vervroegde aflossing verschuldigd, omdat met hem een loyaliteitskorting is overeengekomen. Deze loyaliteitskorting houdt in dat Consument voor een korting van 0,10% op de hypotheekrente afziet van de boetevrije aflossing bij verkoop van de woning.
- De vergoedingsrente is een contractuele vergoeding voor de schade die de Bank lijdt doordat Consument de geldleningsovereenkomst met de Bank vroegtijdig beëindigt. Deze vergoeding is afhankelijk van de actuele rentestand en hangt niet af van het door Consument genoten voordeel als gevolg van de loyaliteitskorting. De vergoeding is nooit meer dan 3% van het bedrag dat Consument nog aan de Bank verschuldigd is. De aan Consument in rekening gebrachte vergoeding is berekend conform de in de Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van AFM van 29 maart 2017 beschreven uitgangspunten.
- Consument is voorgelicht over de kenmerken en gevolgen van de loyaliteitskorting. De tekst van de offerte, het clauseblad Maatwerk in rente en het reglement zijn op dit punt duidelijk, eenduidig en helder. Consument heeft de offerte en de geldleningsovereenkomsten voor akkoord ondertekend, waarmee hij akkoord is gegaan met de inhoud daarvan. Voorts is Consument bij het aangaan van de geldlening bijgestaan door een hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur had Consument moeten voorlichten en adviseren over de (voorwaarden van de) geldlening, te meer omdat de loyaliteitskorting alleen op aanvraag door de Bank werd aangeboden. De hypotheekadviseur moet dus, al dan niet in samenspraak met Consument, om de loyaliteitskorting hebben gevraagd.
- Indien Consument gebruik maakt van de meeneemregeling is geen vergoeding verschuldigd. De meeneemregeling houdt in dat Consument de hoofdsom en rentecondities van de afgeloste hypothecaire geldlening meeneemt naar de nieuwe geldlening. De nieuwe geldlening moet passen binnen de acceptatiekaders van de Bank. Consument heeft geen verzoek gedaan tot toepassing van de meeneemregeling. Zou hij wel een beroep op de meeneemregeling hebben gedaan, dan had hij de geldlening wellicht kunnen meenemen (mits de nieuwe zekerheden voldoende waren) zonder dat hij de vergoedingsrente verschuldigd was.

Het aanvragen van een zo klein mogelijke geldlening (van in dit geval € 25.000,-) om de vergoedingsrente te kunnen ontwijken valt niet onder de meeneemregeling.

## **4. Beoordeling**

### *Inleiding*

- 4.1 Consument klaagt over de onduidelijkheid van het geheel aan voorwaarden die ten grondslag liggen aan de bij hem in rekening gebrachte vergoedingsrente. Zijn klacht ziet daarnaast op de volgens hem ten onrechte niet toegepaste meeneemregeling.
- 4.2 De Commissie komt allereerst tot de volgende algemene overwegingen alvorens zij de concrete klachtonderdelen afzonderlijk behandelt. Zij verwijst daarbij naar overweging 5.8 van de uitspraak van de Commissie van Beroep van 4 januari 2018 onder nummer 2018-003. Bij de uitleg van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst zijn alle omstandigheden van het geval telkens van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. In het algemeen komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan een bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zulke partijen kan worden verwacht. Ook komt betekenis toe aan de context van de desbetreffende bepaling, de totstandkomingsgeschiedenis ervan, de aannemelijkheid van de rechtsgevolgen van de ene of de andere uitleg, de aard van de overeenkomst en de gedragingen van partijen na het sluiten van de overeenkomst. Waar sprake is van algemene voorwaarden, waarover niet tussen partijen onderhandeld pleegt te worden en dat in het onderliggende geval ook niet is gebeurd, is de uitleg daarvan mede afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de geldleningsvoorwaarden als geheel en van de in voorkomend geval bij de voorwaarden behorende toelichting. Voor consumentenovereenkomsten geldt bovendien dat de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor Consument gunstigste uitleg.

### *Loyaliteitskorting*

- 4.3 Het is niet in geschil dat Consument in 2010 akkoord is gegaan met de door de Bank aangeboden geldlening en de daarbij horende voorwaarden. Één van die voorwaarden betrof de loyaliteitskorting. Door te kiezen voor een loyaliteitskorting bij de hypotheekverstrekking, kon Consument bij de (vrijwillige) verkoop van de woning een vergoedingsrente verschuldigd worden.
- 4.4 De voorwaarden voor deze loyaliteitskorting zijn volgens de Commissie af te leiden uit het geheel aan de op de geldlening van toepassing zijnde voorwaarden. Allereerst wordt in de offerte onder het kopje “Maatwerk in rente” (punt 3b op vervolgblad 4) de opbouw van het hypotheektarief vermeld. Bij deze korte optelling wordt 0,30% van het “reguliere rentepercentage” afgetrokken voor “Korting Loyaliteitskorting & Offerte rentekorting”. Consument had hieruit kunnen opmaken dat hem een loyaliteitskorting op het verschuldigde rentepercentage werd verleend.



Juist nu hij ter zitting opmerkte dat hij in het adviestraject (met name) heeft gelet op het door hem verschuldigde rentetarief, had de vermelding van deze korting bij de opbouw van het tarief hem moeten aanzetten zich nader te laten informeren over de consequenties van die kortingen. Vervolgens staat onder punt 12 van de offerte met als titel “*Vervroegde aflossing van uw hypotheek*” (op vervolgblad 5) dat (mogelijke) kosten verschuldigd zijn door de keuze voor “*Maatwerk in rente*” voor de leningdelen waarvoor een vrijwillige boete bij verkoop is overeengekomen. Daarbij worden de volgende bewoordingen gebruikt: “*in tegenstelling tot hetgeen is bepaald, in artikel 6 lid 5 van het Reglement*”. Consument had hieruit kunnen en moeten opmaken dat door de keuze voor “*Maatwerk in Rente*” (waaraan in punt 3b invulling werd gegeven) werd afgeweken van de in artikel 6 van het Reglement vermelde voorwaarden voor kosten bij vervroegde aflossing van de geldlening. Dit wordt vervolgens herhaald in het toepasselijke “*Clausuleblad Maatwerk in Rente*” alsmede onder V van de geldleningsovereenkomst. In voornoemd clausuleblad wordt in heldere bewoordingen beschreven dat door de keuze voor een loyaliteitskorting “*in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement*” in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd is bij vrijwillige verkoop van de woning. Onder V van de geldleningsovereenkomst is terug te vinden dat door de keuze voor maatwerk in rente “*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*”. Uit deze voorwaarden - in samenhang bezien - had Consument moeten begrijpen dat bij de keuze voor maatwerk in rente en de daarmee samenhangende loyaliteitskorting werd afgeweken van de gebruikelijke(re) voorwaarden bij vrijwillige verkoop van de woning doordat de Bank hem een vergoeding in rekening kon brengen. Juist nu Consument zich liet bijstaan door een hypotheekadviseur.

- 4.5 Indien de bepalingen over maatwerk in rente of de loyaliteitskorting voor hem niet voldoende duidelijk waren (zoals Consument ter zitting benadrukt) of vragen bij hem opriepen, had hij om opheldering moeten vragen bij zijn hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur had hem de nodige duidelijkheid moeten verschaffen, hem inzicht moeten geven in de consequenties van de loyaliteitskorting of maatwerk in rente en eventueel (expliciet) navraag kunnen doen bij de Bank daarover. De hypotheekadviseur had moeten zorgdragen voor voldoende besef bij Consument van de verschuldigdheid van een vergoeding bij aflossing van de geldlening bij vrijwillige verkoop van de woning als tegenhanger van de loyaliteitskorting. Het had Consument duidelijk moeten zijn dat de lagere maandlasten konden leiden tot een vergoeding bij aflossing van de geldlening bij vrijwillige verkoop van de woning. De rol van de hypotheekadviseur is in het onderhavige geval van cruciaal belang, omdat de loyaliteitskorting, zo heeft de bank ter zitting benadrukt, alleen in de offerte werd verwerkt als hierom door een tussenpersoon werd verzocht.
- 4.6 Consument is bij aflossing van de geldlening door vrijwillige verkoop van de woning een vergoedingsrente van € 11.800,- verschuldigd geworden. De voorwaarden daarover hadden voor Consument voldoende duidelijk kunnen en moeten zijn. Anders dan Consument doet kan voor de hoogte van de “boete” (behoudens het maximum) niet een rechtstreekse relatie gelegd worden met de loyaliteitskorting, nu voor de hoogte van de “boete” meer factoren bepalend zijn.



Overigens merkt de Commissie daarbij wel op dat de Bank meer duidelijkheid voor Consument had kunnen creëren door alle voorwaarden over maatwerk in rente en de loyaliteitskorting niet verspreid over meerdere documenten maar op één plek op te nemen. Hierdoor had Consument op een makkelijkere en overzichtelijkere manier kennis kunnen nemen van die voorwaarden.

#### *Meeneemregeling*

- 4.7 Partijen verschillen van mening over de uitleg van hetgeen vermeld staat in het Clausuleblad Maatwerk in Rente onder het kopje “Terugbetaling vergoeding”. Daar staat vermeld: “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”. Die tekst kan niet los gezien worden van hetgeen verder in dat Clausuleblad staat. Kennelijk wordt hier een regeling gegeven voor de situatie dat binnen zes maanden na levering van de “oude” woning alsnog een geldlening voor een “nieuwe” woning bij de Bank wordt gesloten. Zo is uit het clauseblad te begrijpen dat onder “nieuwe lening” moet worden verstaan een geldlening met dezelfde hoofdsom, rentevastperiode en rente als de “oude” geldlening. Conclusie is dan dat ook bij het sluiten van een geldleningovereenkomst binnen zes maanden na levering van de “oude” woning nog gebruik gemaakt kan worden van de meeneemregeling die in feite geschreven is voor onmiddellijke voortzetting van de “oude” financiering.
- 4.8 De voorgaande overwegingen betekenen dat de vergoeding voor vervroegde aflossing aan Consument (behoudens nadere en hier niet relevante voorwaarden) wordt terugbetaald indien binnen zes maanden een nieuwe hypothecaire geldlening een nieuwe hypothecaire geldlening door de Bank aan Consument wordt verstrekt die dezelfde hoofdsom, rente en rentevastperiode als de eerder verstrekte geldlening kent. Vaststaat dat Consument geen verzoek hiervoor bij de Bank heeft ingediend. De door Consument voorgestelde (hypothecaire) geldlening van € 25.000,- kan niet resulteren in terugbetaling van de vergoeding.

#### *Slotsom*

- 4.9 De klacht van Consument is, gelet op de voorgaande overwegingen, ongegrond.

## **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 40 van het Reglement.*