

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-194
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. R.J. Paris en mr. W.F.C. Baars, leden en
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 maart 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat de Bank bij de bepaling van de boeterente is uitgegaan van een onjuiste berekening. Consument stelt in dat kader dat de Bank in strijd met Richtlijn 2014/17/EU en artikel 81c BGfo heeft gehandeld door de berekening van de boeterente niet op werkelijke kosten te baseren. De Commissie stelt vast dat de Bank inzichtelijk heeft gemaakt hoe de vergoeding voor vervroegde aflossing is berekend en dat de Bank hierbij de zogeheten netto contante waarde methode heeft gehanteerd. De berekeningen van de vergoeding voor vervroegde aflossing geven inzicht in de contractrente en de vergelijkingsrente zodat de berekening voor Consument voldoende controleerbaar is. De Commissie is daarnaast van oordeel dat voor zover de Bank gehouden kan worden aan de Leidraad van de AFM, de door de Bank gehanteerde berekeningsmethode niet in strijd is met deze Leidraad. Ten overvloede merkt de Commissie op dat niet is gebleken dat Consument schade in juridische zin heeft geleden. Consument heeft zijn hypothecaire lening namelijk niet overgesloten. Er is dan ook geen vergoeding in rekening gebracht door de Bank. Tot slot oordeelt de Commissie dat de Bank in de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening geen rekening hoeft te houden met de (totale) waarde van de door Consument te verdienen loyaliteitsbonussen. De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

I. Procesverloop

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

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

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2010 bij de Bank een hypothecaire geldlening van € 304.500,- afgesloten.

2.2 In de hypotheekofferte van 1 december 2010 staat het volgende vermeld:

Specificatie Leningdeel nummer ██████████:

Product : BankSpaar Plus Hypotheek

Hoofdsom : e 304.500,00

Rente:

Rentevast- periode	Instap- rente	Rente- bedenktijd	Nominale rente	Jaarlijks kostenpercentage
20 jaar	nee	nee	5,1 %	5,2 %

2.3 In het Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (EGI) is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“(…)

12. Vervroegde aflossing

Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk. Als de rente voor vergelijkbare financieringen op het moment van vervroegde aflossing lager is dan de door u dan te betalen rente, bent u een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding dient om het renteverlies te compenseren. In een aantal gevallen bent u -onafhankelijk van de rentestand- echter geen vergoeding verschuldigd.

(…)”

2.4 Op de hypothecaire geldlening zijn de Voorwaarden bij uw Nationale-Nederlanden Hypotheek als overgelegd door Consument (hierna: de Voorwaarden) en de Voorwaarden Spaarrekening Eigen Woning bij BankSpaar Plus Hypotheek van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)”

6.2 U lost uw lening vervroegd af

U kunt uw hypotheek eerder aflossen dan aan het einde van de looptijd. U kunt geheel aflossen, maar ook gedeeltelijk. De aflossing is minimaal € 250. In sommige gevallen moet u bij vervroegde aflossing een boete betalen.

(…)”

Hoe wordt de boete berekend?

De boete wordt berekend met de contante waardeclausule. We kijken daarbij naar de marktrente, de resterende rentevastperiode en de hypotheekrente die u nog verschuldigd bent. Hieronder kunt u lezen wat de verschillende termen betekenen. Er staat ook een rekenvoorbeeld.

Marktrente

Marktrente is de rente die wij op het moment van de vervroegde aflossing in rekening brengen voor vergelijkbare leningen. Dat zijn nieuwe leningen met vergelijkbare onderpanden en met een rentevastperiode die even lang is als de resterende rentevastperiode van de lening die u wilt aflossen.

Resterende rentevastperiode

Deze periode begint op de datum dat u aflost. En hij eindigt op de eerstvolgende datum waarop de rente zou worden herzien. Komt die periode niet precies overeen met een rentevastperiode die wij op dat moment aanbieden voor vergelijkbare leningen, dan wordt deze periode afgerond naar de meest dichtbij gelegen, langere, rentevastperiode die Nationale-Nederlanden op dat moment aanbiedt voor vergelijkbare leningen.

Hypotheekrente

Dat is de rente die u verschuldigd bent over de (gedeeltelijk) af te lossen lening.

Contante waardeclausule

Lost u vervroegd af, en is de marktrente lager dan de hypotheekrente die u betaalt? Dan lijdt Nationale-Nederlanden renteverlies. Zie ook 'Waarom betaalt u een boete bij vervroegde aflossing' op pagina 17.

Het renteverlies wordt berekend met de contante waardeclausule.

We berekenen voor elke maandtermijn die u nog zou moeten betalen, afzonderlijk hoeveel het renteverlies voor Nationale-Nederlanden is. Bij elkaar opgeteld is dat ons totale renteverlies voor de resterende rentevastperiode.

Omdat u het bedrag in één keer betaalt, is het renteverlies voor ons kleiner dan wanneer u het renteverlies in een aantal perioden betaalt. Daarom corrigeren we het bedrag, want zonder correctie zou het nadelig zijn voor u en voordelig voor ons. Deze correctie heet 'contant maken'.

U moet de contante waarde van het totale renteverlies vergoeden aan Nationale-Nederlanden. Bij het contant maken hanteren we de actuele marktrente.

(...)"

- 2.5 In de Voorwaarden Spaarrekening Eigen Woning bij BankSpaar Plus Hypotheek staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

8. Bonusregeling

a. De Rekeninghouder verdient een bonus op elk van de Drempeldatums zolang hij de BankSpaar Plus Hypotheek in combinatie met de Spaarrekening voortzet.

De bonus bedraagt per Drempeldatum 2,5% van het laatst vastgestelde Doelkapitaal.

(...)

- c. De verdiende bonus is opeisbaar indien de BankSpaar Plus Hypotheek wordt afgelost én de Rekeninghouder de Spaarrekening opzegt of de Rekeninghouder schriftelijk meedeelt dat hij de BankSpaar Plus Hypotheek niet binnen 6 maanden wil voortzetten op basis van de Meeneemregeling.
- d. De verdiende bonus wordt na het opeisbaar worden door de Financier op de Spaarrekening gestort. Tot het moment van storting op de Spaarrekening is de vordering ter zake van de bonus niet rentedragend.
- e. Op de einddatum van de Bank Spaarplus Hypotheek wordt met de opgebouwde bonus(sen) die op de Spaarrekening zijn gestort (een deel van) de hoofdsom afgelost.
(...)"

2.6 Op 27 januari 2011 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris. In de hypotheekakte staat onder meer het volgende vermeld:

"(...)

Vervroegde aflossing

(...)

4. Vergoeding

Ingeval van vervroegde aflossing is de schuldenaar een vergoeding verschuldigd, behalve in de hierna onder 5. vermelde gevallen. (...)

(...)

6. Vergoeding verschuldigd

Indien de leningsrente hoger is dan de marktrente, is de vergoeding gelijk aan de contante waarde van het verschil tussen de leningsrente en de marktrente.

Berekening geschiedt tot en met de einddatum van het desbetreffende leningdeel of indien dat eerder is, tot en met de datum waarop voor het desbetreffende leningdeel de rente kan worden herzien overeenkomstig het bepaalde onder 'Renteherziening na rentevastperiode'.

De contante waarde wordt berekend over het vervroegd afgeloste bedrag nadat daarop in mindering is gebracht het bedrag waarover geen vergoeding is verschuldigd volgens het bepaalde onder 5.b. Bij de berekening wordt als discontovoet gehanteerd de marktrente.

(...)"

2.7 Consument heeft in november 2016 via de online portal van de Bank de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening berekend. In het overzicht staat het volgende vermeld:

Hoeveel wilt u aflossen?

BankSpaar Plus Hypotheek

Bedrag	€ 304.500,00	Berekenen
Leningsdeelsommer: ██████████	Huidige situatie	Nieuwe situatie i
Restant hoofdsom	€ 304.500,00	€ 0,00
Brute rente per maand i	€ 1.294,13	€ 0,00
Rentepercentage	5,10 %	5,10 %
Jaarlijks boetevrij aflosbaar	€ 30.450,00	€ 30.450,00
Dit jaar nog boetevrij aflosbaar	€ 30.450,00	€ 0,00
Boete i		€ 92.374,72
Uw totale maandkosten		€ 0,00
Totaalbedrag (aflossing + boete)		€ 396.874,72

2.8 Consument heeft bij de Bank een klacht ingediend ter zake van de door de Bank in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening.

2.9 Bij e-mail van 14 november 2016 heeft de Bank Consument het volgende bericht:

“(…)

U wilt graag een voorstel voor een tussentijdse rentewijziging voor uw Bankspaar Plus Hypotheek.

(…) U kunt uw hypotheek uitsluitend wijzigen bij een reguliere renteherziening.

Voor advies kunt u contact opnemen met uw hypotheekadviseur.

(…)”

2.10 Consument en de Bank zijn in onderling overleg getreden.

2.11 Bij e-mail van 31 maart 2017 heeft de Bank Consument het volgende voorgesteld:

“(…)

Leidraad AFM over berekening boeterente

(…)

Wij hebben de nieuwe uitgangspunten bekeken en gebleken is dat wij aan de uitgangspunten voldoen behalve voor de (Bank) Spaar Hypotheek. In de leidraad staat namelijk dat de afgesproken toekomstige aflossingen van de klant meegenomen moeten worden in de berekening van de boete. De waarde die wordt opgebouwd in een (Bank) Spaar Hypotheek wordt gezien als een fictieve aflossing. De loyaliteitsbonus betreft een reservering waardoor deze in de berekening buiten beschouwing gelaten kan worden.

Ik ben het met u eens dat de term ‘boete’ en ‘boetevrij’ zoals wij deze op onze website gebruiken een andere suggestie wekt als bedoeld.

Het klopt dat Nationale-Nederlanden met deze termen de vergoeding bij vervroegde aflossing bedoeld of de vergoeding die verschuldigd is in geval van een tussentijdse renteherziening. Ik heb uw opmerking daarom doorgezet naar onze afdeling Marketing en Communicatie zodat zij dit verder kunnen oppakken.

Wat betekent dat voor u?

In de bijlage bij deze e-mail heb ik de boeteberekening toegevoegd waarbij we rekening houden met de opgebouwde waarde op uw bankspaarrekening en de toekomstige inleg gedurende de rentevastperiode op uw bankspaarrekening. Voor het bepalen van de marktrente kijken we naar de rente van een hypotheek met een looptijd vergelijkbaar met de resterende rentevastperiode. De resterende rentevastperiode van uw hypotheek is 13 jaar en 9 maanden. Omdat Nationale-Nederlanden deze duurt niet kent, kijken we naar de duur met de hoogst naastgelegen rente. In uw geval kijken we naar de rente die hoort bij een NHG hypotheek met een rentevastperiode van 15 jaar. Dat geeft een marktrente van 2,7%. Voor de volledigheid heb ik de actuele rentetarieven toegevoegd.

Voorstel

Uw hypotheek bestaat uit één leningdeel, een Bank Spaar Hypotheek, van € 304.500,00. Aan de Bank Spaar Hypotheek is een bankspaarrekening gekoppeld waarop u maandelijks een bedrag inlegt. Op einddatum, 27 januari 2041, heeft u een bedrag bij elkaar gespaard van € 175.000,00. Omdat u niet de volledige hoofdsom van uw hypotheek bij elkaar spaart, is het mogelijk om uw hypotheek te splitsen in twee leningdelen. (...)

Nadat we uw hypotheek gesplitst hebben, kan u in mijn.nn een aanvraag indienen voor een tussentijdse renteherziening voor de Aflosvrije Hypotheek. De administratiekosten voor deze splitsing bedragen € 250,00. Cou lance halve komen deze administratiekosten voor rekening van Nationale-Nederlanden. De kosten voor een tussentijdse rentewijziging zijn wel voor uw rekening. (...)

- 2.12 In de bijlage bij de e-mail van 31 maart 2017 van de Bank staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Leningnummer				
Resterende hoofdsom				€ 304.500,00
Jaarlijks boetevrij aflosbedrag	€	30.450,00		
Dit jaar reeds afgelost	€	-	-/-	
Boetevrij deel				€ 30.450,00 -/-
Waarde opgebouwde polis				€ 16.587,51 -/-
Bedrag waarover u boete betaalt				€ 257.462,49
De rente die we ontvangen zouden hebben o.b.v. huidige rente van 5,1% over de resterende looptijd van de rentevastperiode	1			€ 161.230,86
Door ons te ontvangen rente o.b.v. nieuwe rente van 2,7% over de resterende looptijd van de oude rentevastperiode				€ 85.357,49 -/-
Door ons minder te ontvangen rente	2			€ 75.873,37
Dit resulteert in een boete van	2,3			€ 63.842,94

2.13 Bij e-mail van 7 juni 2017 heeft Consument de Bank, voor zover relevant het volgende bericht:

“(…)

1. Splitsing hypotheek en rentemiddeling

Uw voorstel om de hypotheek te splitsen en een rentewijziging door te voeren (kosteloos) zoals in uw e-mail van 1 juni 2017 verwoord is akkoord, met dien verstande dat alle overige hypotheekvoorwaarden ongewijzigd blijven. Ik verzoek u mij dat bevestigen.

2. Intrekken klacht

Ik zal de klacht niet intrekken. Op twee van de drie punten heeft NN inmiddels het standpunt herzien, maar er staat nog een tweetal kwesties open, evenals de geleden schade. Een uitspraak op alle punten blijft relevant, voorstellen van de NN doen daar niet aan af.

(…)”

2.14 Op 15 juni 2017 is de hypothecaire geldlening van Consument gewijzigd.

2.15 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een definitieve oplossing. Consument heeft tot op heden zijn rentecontract niet opgebroken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 650,- per maand ingaande per juli 2016, dan wel 9 november 2016, tot aan de dag dat de Bank een juiste vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening in rekening brengt.

Een en ander te vermeerderen met wettelijke rente. Tevens vordert Consument vergoeding van de buitengerechtelijke kosten ad € 250,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De door de Bank gehanteerde netto contante waarde methode voor het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening is in strijd met de Richtlijn 2014/17/EU inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor woning bestemde onroerende goederen (MCD) en artikel 7:127 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dat de wetgever de netto contante waarde methode als grondslag noemt voor de berekening van het financieel nadeel, is gelegen in het feit dat de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) hierom in de consultatieronde heeft gevraagd. Consument vindt het onterecht dat de constructie die voorheen met boete werd aangeduid, niet meer zo mag heten, maar inhoudelijk volledig hetzelfde blijft ter 'continuering van de huidige praktijk'. Het uitgangspunt dat het financieel nadeel van de kredietgever gelijk is aan de (gedeeltelijk) gederfde omzet inclusief de winst voor de resterende rentevastperiode is onjuist en komt neer op een verkapte boete. De strekking van artikel 7:127 lid 1 BW is juist dat bij vervroegde aflossing kwijting plaatsvindt van de totale kosten voor de consument oftewel de omzet en winst voor de Bank. Totale kwijting is logisch, omdat de Bank het risico van wanbetaling of het niet kunnen innen van de vordering na vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening kwijt is. De rente op het risicodragende krediet hoeft dan ook niet meer betaald te worden. In de huidige constructie zal de kredietgever twee keer winst maken op dezelfde omzet. Deze constructie die internationaal met 'yield maintenance' wordt aangeduid is niet gebruikelijk in andere Europese lidstaten.
- De vraag is wat nu het daadwerkelijk financieel nadeel is van de kredietgever bij het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening. De Bank dient te verantwoorden dat er sprake is van objectief verantwoorde kosten. In de leidraad van de AFM wordt terecht vastgesteld dat bij de keuze voor een rentevastperiode de Bank het renterisico loopt en afdekt. Het is logisch dat daaruit kosten voortvloeien. Echter, de Bank weigert openheid van zaken te geven over deze kosten. Het is Consument niet duidelijk waarom het niet mogelijk is om de kosten van de Bank inzichtelijk te maken. Consument meent dat de financieel nadeel van de Bank ten hoogste € 50.000,- kan bedragen.
- Het financieel nadeel van de Bank bestaat niet alleen uit de misgelopen toekomstige rente-inkomsten. De Bank heeft zich verplicht om gedurende twintig jaar 5,1% rente te betalen op de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde bankspaarrekening. Daarbij komt ook de loyaliteitsbonus die niet wordt betaald door de Bank. De waarde van deze verplichtingen zouden door de Bank meegenomen moeten worden in de berekening van het financieel nadeel. De stelling van de Bank dat de loyaliteitsbonus een reservering is, is onjuist. Op pagina 5 van de hypotheekofferte van de Bank staat vermeld dat 'de verdiende bonus wordt uitgekeerd op het einde van de looptijd of bij een vervroegde aflossing van de lening'. Tevens wordt de loyaliteitsbonus op pagina 6 van de hypotheekofferte meegenomen in de waardeontwikkeling van de bankspaarrekening. De loyaliteitsbonus wordt op vooraf bepaalde momenten gestort, opeisbaar en rentedragend.

- In artikel 7:127 lid 3 BW staat vermeld: ‘Aan de Consument mag geen boete worden opgelegd.’ In de online portal van de Bank wordt echter gesproken over ‘boete’ en ‘boetevrij’. Dit is een extra indicatie voor Consument dat de Bank het financieel nadeel berekent als boete. De terminologie van de Bank is niet in overeenstemming met de werkelijkheid en leidt tot onduidelijkheid. Consument meent dat de term ‘boete’ gewijzigd moet worden in ‘kosten’.
- Consument meent dat zijn klacht wel degelijk ontvankelijk is bij Kifid. Consument heeft geen theoretische rechtsvragen gesteld. Ieder klachtonderdeel heeft een reëel effect op de vergoeding voor vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening. Tevens zijn de verschillende klachtonderdelen een blijk van onvrede.

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

Ontvankelijkheid

- 4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op het meest verstrekkende verweer van de Bank, dat erop neerkomt dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht. De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument niet-ontvankelijk is, omdat Consument slechts algemene rechtstheoretische vragen heeft gesteld zonder dat daaraan een specifieke klacht ten grondslag ligt. Dit zou tot gevolg hebben dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen.
- 4.2 De Bank voert in dit kader aan dat Kifid volgens haar statuten en mededelingen op haar website oordeelt over klachten van consumenten. Volgens Kifid dient een klacht te worden beschouwd als ‘Elk blijk van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Aangeslotenen’. De Bank stelt dat de beantwoording van algemene (rechts)theoretische vragen door Kifid, zonder dat daaraan een specifieke klacht van een consument ten grondslag ligt, buiten het mandaat van Kifid valt. Consument dient derhalve niet-ontvankelijk te worden verklaard in zijn klacht.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de kern van klacht van Consument ziet op de bij de Bank afgesloten hypothecaire geldlening. Consument beklagt zich over de door de Bank gehanteerde berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening. Naar het oordeel van de Commissie is in het onderhavige geval sprake van een specifieke klacht over een financiële dienst tussen Consument en de Bank. Dat Consument slechts algemene rechtstheoretische vragen zou hebben gesteld, is de Commissie op grond van de ingediende stukken niet gebleken. Op grond van het voorgaande acht de Commissie Consument ontvankelijk in zijn klacht. De Commissie zal overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

Klachtonderdeel I: Berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing

- 4.4 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank bij de bepaling van de boeterente is uitgegaan van een onjuiste berekening.

Consument stelt in dat kader dat de Bank in strijd met Richtlijn 2014/17/EU inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor woning bestemde onroerende goederen (hierna: MCD) en artikel 81c van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) heeft gehandeld door de berekening van de boeterente niet op werkelijke kosten te baseren. De Commissie overweegt als volgt.

- 4.5 De Commissie stelt allereerst vast dat de MCD op 14 juli 2016 in de Nederlandse wet- en regelgeving is geïmplementeerd, namelijk in het Burgerlijk Wetboek (BW), waaronder artikel 7:127 lid 3 BW, en het BGfo. Uit artikel 211B van de Overgangswet nieuw BW volgt echter dat artikel 7:127 lid 3 BW niet van toepassing is op kredietovereenkomsten die voor de inwerkingtreding van dit artikel tot stand zijn gekomen (Zie Geschillencommissie 2017-700, r.o 4.2). Omdat dit laatste het geval is, is het vóór de inwerkingtreding van artikel 7:127 lid 3 BW geldende recht derhalve van toepassing en niet voormelde wetsbepaling.
- 4.6 Consument stelt dat de wijze van berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing niet transparant en controleerbaar is. Vaststaat dat de Bank de zogeheten netto contante waarde methode ex artikel 10 Gedragscode Hypothecaire Financieringen (hierna: ‘de Gedragscode’) hanteert. Deze methode mag in beginsel worden gehanteerd bij de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing (Zie Geschillencommissie 2017-567, r.o 4.5). Daarbij dient opgemerkt te worden dat op grond van artikel 10 lid 3 van de Gedragscode de variabelen die voorkomen in de methode van berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing voor Consument controleerbaar dienen te zijn. De door de Bank opgestelde berekeningen van de vergoeding voor vervroegde aflossing geven inzicht in de contractrente en de vergelijkingsrente zodat de berekening voor Consument voldoende controleerbaar is (Zie Geschillencommissie 2017-843 en 2017-844, r.o 4.4).
- 4.7 De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft een richtlijn gegeven voor het bepalen van het financiële nadeel van banken bij vervroegde aflossing: Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek (hierna: ‘de Leidraad’). In de Leidraad is bepaald dat het verschil tussen de rentebetalingen die de Bank verwacht te ontvangen (gebaseerd op de contractrente) en de rentebetalingen die zij nog kan ontvangen voor de uit te zetten gelden (gebaseerd op de vergelijkingsrente) wordt gebruikt om het financiële nadeel te bepalen. Voor zover de Bank gehouden kan worden aan de Leidraad, is de door de Bank gehanteerde berekeningsmethode niet in strijd met deze Leidraad.

Klachtonderdeel II: De loyaliteitsbonus

- 4.8 Consument stelt zich voorts op het standpunt dat de Bank in de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening ten onrechte geen rekening houdt met het financieel voordeel dat zij verkrijgt door het vervallen van de verplichting om een gelijke rente op de bankspaarrekening te vergoeden en de overeengekomen loyaliteitsbonussen uit te keren. De Bank stelt zich daartegenover op het standpunt dat de waarde die wordt opgebouwd in een bankspaarhypotheek in de Leidraad van de AFM wordt gezien als een fictieve aflossing.

Volgens de Bank worden de loyaliteitsbonussen gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening echter gereserveerd, waardoor deze in de berekening buiten beschouwing moeten worden gelaten.

- 4.9 Tussen partijen is overeengekomen dat Consument gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening op vastgestelde drempeldata een bonus ontvangt. De bonus wordt uitgekeerd aan het einde van de looptijd van de hypothecaire geldlening dan wel bij een vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening. In artikel 8 sub d van de Voorwaarden Spaarrekening Eigen Woning bij BankSpaar Plus Hypotheek is bepaald dat de verdiende bonus na het opeisbaar worden door de Bank op de spaarrekening wordt gestort. Op de einddatum van de hypothecaire geldlening wordt ingevolge artikel 8 sub e van de Voorwaarden Spaarrekening Eigen Woning bij BankSpaar Plus Hypotheek met de opgebouwde bonussen die op de spaarrekening zijn gestort (een deel van) de hoofdsom afgelost. De Commissie stelt vast dat de betreffende loyaliteitsbonussen kennelijk zijn bedoeld om klanten langdurig aan de Bank te binden. De loyaliteitsbonussen zijn immers pas opeisbaar op vastgestelde toekomstige momenten. De eerste drempeldatum, te weten ná 11 jaar, is in het geval van Consument vastgesteld op 2022. Op het moment dat Consument overgaat tot vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening, is de voorwaarde voor betaling (te weten 11 jaar trouwe klant) niet vervuld, zodat er geen vordering is. Dat de Bank reserveringen treft doet daar niet aan af. De Bank heeft terecht gesteld dat het feit dat zij reserveringen doet geen invloed heeft op de gestelde rechten van Consument. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank in de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening geen rekening hoeft te houden met de (totale) waarde van de door Consument te verdienen loyaliteitsbonussen.

Klachtonderdeel III: De term 'boete'

- 4.10 Wat betreft de stelling van Consument dat de Bank de vergoeding voor vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening nog steeds aanduidt als 'boete' en 'boetevrij' en daarmee impliceert dat geen sprake is van een reële compensatie voor de Bank, overweegt de Commissie als volgt. De Bank heeft toegelicht dat de termen 'boete' en 'boetevrij' zien op de vergoeding bij vervroegde aflossing of de vergoeding bij een tussentijdse renteherziening. Dat de door de Bank gehanteerde terminologie ertoe leidt dat de Bank niet het werkelijk financieel nadeel bij Consument in rekening brengt, is de Commissie – mede gelet op hetgeen in r.o 4.4 e.v. is overwogen – niet gebleken. De Bank heeft Consument in de interne klachtprocedure echter wel gelijk gegeven in die zin dat de door haar gehanteerde terminologie wellicht een andere suggestie wekt. Ook heeft de Bank Consument in haar e-mail van 31 maart 2017 medegedeeld dat zijn suggesties zijn doorgezet naar de afdeling Marketing en Communicatie. De Commissie acht dit klachtonderdeel dan ook voldoende afgewikkeld.

Schade

- 4.11 De Commissie merkt ten overvloede op dat niet is gebleken dat Consument schade lijdt in juridische zin. Consument heeft zijn hypothecaire geldlening immers niet daadwerkelijk overgesloten. Er is dan ook geen vergoeding voor vervroegd aflossen in rekening gebracht door de Bank.

Dat Consument zijn hypothecaire geldlening bij een volgens hem ‘correcte’ berekening zou hebben overgesloten is niet vast komen te staan. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

4.12 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

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.