

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-254 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 augustus 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te  
noemen Bank  
Datum uitspraak : 18 april 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

In ruil voor een lagere hypothecaire rente zijn Consumenten betaling van een boete bij vrijwillige verkoop van de woning overeengekomen. Consumenten hebben de woning vrijwillig verkocht en de hypothecaire geldlening geheel afgelost. Anders dan Consumenten hebben betoogd heeft de Bank op terecht gronden de boete in rekening gebracht. De stelling van Consumenten dat het onder de gegeven feiten en omstandigheden niet redelijk is deze boeterente in rekening te brengen, volgt de Commissie niet. Klacht ongegrond.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

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

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. Consumenten hebben na advies en bemiddeling van een adviseur een hypothecaire geldleningsovereenkomst (verder ook geldlening) met de Bank gesloten. De geldlening bestond uit twee leningdelen: een aflossingsvrij deel en een deel waaraan een levensverzekering was gekoppeld.

2.2. Op de geldlening zijn van toepassing verklaard:

- Het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek en/of zekerheidstelling;

- Enkele clausulebladen, waaronder “*Clausuleblad Maatwerk in rente*”.
- 2.3. In de aan de geldlening ten grondslag liggende offerte is per leningdeel in onderdeel ‘3b’ over de opbouw van de rente vermeld dat op het van toepassing zijnde rentepercentage een “*Korting Loyaliteitskorting & Offerterentekorting*” van 0,3% is verleend.
- 2.4. In de offerte is verder onder “*12. Vervroegde aflossing van uw hypotheek*”, het volgende bepaald: “*Zie artikel 6 van het bijgevoegd Reglement. 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*”.
- 2.5. In het “*Clausuleblad Maatwerk in rente*” is over de Loyaliteitskorting en vervroegde aflossing bepaald
- “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 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 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. De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag”.*
- 2.6. Per leningdeel is een overeenkomst van geldlening opgemaakt. Consumenten hebben deze overeenkomsten voor akkoord ondertekend. Onder ‘V’ van deze overeenkomsten is, voor zover relevant, bepaald dat “*(...) 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 (...)*
- De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag”.*
- 2.7. In de hiervoor bedoelde overeenkomsten van geldlening en de hypotheekakte is voor zover relevant vermeld dat Consumenten verklaren een afschrift te hebben ontvangen van het Reglement en de Clausulebladen en ook met de inhoud daarvan bekend te zijn. Verder is in de hypotheekakte vermeld dat het Reglement geacht wordt daarin woordelijk te zijn opgenomen en daarvan deel uit te maken.

- 2.8. De Bank heeft de administratieve behandeling van haar hypothecaire geldleningen aan een administrateur uitbesteed en haar klanten daarover geïnformeerd.
- 2.9. Consumenten hebben de geldlening na verkoop van de daaraan verbonden woning geheel afgelost. De Bank heeft daarbij op 31 juli 2017 een vergoeding wegens vervroegde aflossing ad € 13.050 in rekening gebracht.
- 2.10. Uit de bij brief van 16 juni 2017 toegestuurde aflosnota volgt dat over de leningdelen zoals bedoeld in r.o. 2.1 de te betalen vergoeding is berekend.
- 2.11. De Bank heeft in verband met de invoering per 14 juli 2016 van de Europese hypothekenrichtlijn in de Nederlandse wet- en regelgeving de in rekening gebrachte vergoeding herrekend. De uitkomst hiervan heeft niet tot een wijziging van de reeds betaalde vergoeding geleid.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1. Consumenten vorderen kwijtschelding van de in rekening gebrachte boete bij vervroegde aflossing.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onjuiste gronden heeft de Bank de vergoeding wegens vervroegde aflossing wegens verkoop in rekening gebracht. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:
- Voorafgaande aan het sluiten van de geldlening zijn Consumenten niet geïnformeerd dan wel geadviseerd over de mogelijke in rekening te brengen boete;
  - Het Reglement waarop de Bank zich beroept maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst; Consumenten hebben hiermee niet expliciet ingestemd; Consumenten hebben niet de beschikking over het Reglement.
  - De Bank is niet loyaal jegens Consumenten omdat zij haar administratie naar een derde heeft overgeheveld. Het opleggen van een boete aan Consumenten is daardoor onredelijk;
  - De Bank verstrekt geen nieuwe hypothecaire leningen meer; haar aanbod voor bestaande klanten is niet marktconform;
  - De loyaliteitskorting is onredelijk, want niet gebruikelijk;
  - Gaandeweg de procedure hebben Consumenten nog gewezen op de voorwaarden ter zake de overbruggingslening waarbij de vervroegde aflossing op nihil is gesteld. Consumenten vorderen restitutie van € 3.000 door te stellen dat de betaalde vergoeding mede over dit leningdeel is vastgesteld.

#### *Verweer Bank*

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

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden is de in rekening gebrachte vergoeding kwijt te schelden. In het hiernavolgende wordt dit oordeel nader toegelicht.
- 4.2. Partijen zijn destijds een hypothecaire geldleningsovereenkomst aangegaan waarbij een korting op de rente werd verleend. Aan deze zogenoemde Loyaliteitskorting zijn bepaalde voorwaarden verbonden. Een korting die bovendien alleen op expliciete aanvraag door de Bank werd aangeboden.
- 4.3. Voorwaarden die, zoals volgt uit hetgeen hiervoor onder r.o. 2.2 tot en met 2.7 is weergegeven, onderdeel van de tussen partijen gesloten overeenkomst uitmaken en waarover Consumenten zijn geïnformeerd. Dat deze voorwaarden Consumenten ter beschikking zijn gesteld acht de Commissie gegeven de hiervoor genoemde overwegingen voldoende vaststaand.
- 4.4. Daarbij zijn de voorwaarden duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. In het geval deze voorwaarden voor Consumenten tot vragen zouden hebben geleid en/of niet zouden zijn ontvangen, dienden zij dit aan hun adviseur kenbaar te maken. Gesteld noch anderszins is gebleken dat hiervan sprake is geweest. Dan kan niet gezegd worden dat zij voorafgaande aan het sluiten van de overeenkomst onvoldoende geïnformeerd zijn. Nu partijen de loyaliteitskorting overeengekomen zijn is niet van belang of een dergelijke korting ongebruikelijk is, zoals Consumenten met een beroep op de onredelijkheid daarvan betoogd hebben.
- 4.5. Over de door Consumenten gestelde feiten en/of omstandigheden op grond waarvan de Bank geen beroep toekomt op de vergoedingsregeling, oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.6. Met het overhevelen van haar administratie ter zake hypothecaire geldleningen heeft de Bank een vertegenwoordiger aangesteld. De rechten en verplichtingen van de Bank jegens haar klanten en in dit geval Consumenten, blijven onverkort van kracht. Van niet loyaal handelen door de Bank is dan ook geen sprake.
- 4.7. Als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken heeft te gelden dat de Bank wel nieuwe leningen verstrekt. De Bank verstrekt namelijk nieuwe leningen aan bestaande klanten. Dat Consumenten om hun moverende redenen daar geen gebruik van willen maken, staat hun vrij.
- 4.8. De door Consumenten ingebrachte stelling dat het aanbod van de Bank niet marktconform zou zijn, is gemotiveerd weersproken. Los daarvan bestaat er voor de Commissie geen aanleiding deze stelling nader te onderzoeken. Consumenten hebben daartoe hun stelling namelijk, door slechts op het rentebeleid van één marktpartij te wijzen, onvoldoende onderbouwd.

Ook, en daarmee tot slot, slaagt de vordering tot gedeeltelijke restitutie ad € 3.000 niet. Uit de overgelegde aflosnota van de Bank volgt dat de te betalen vergoeding niet over het overbruggingsleningdeel is bepaald.

## **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](http://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 40 van het Reglement.*