

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-259
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te
noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 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. Deze boete was Consument niet verschuldigd wanneer hij de hypotheek zou meenemen onder de meeneemregeling. Consumenten hebben de woning vrijwillig verkocht en de hypothecaire geldlening geheel afgelost. Consument is een boete in rekening gebracht.

Consument stelt zich op het standpunt dat de boete in de gegeven omstandigheden onredelijk is. Consument vordert daarom de in rekening gebrachte boeterente van de bank terug. De Commissie overweegt als volgt. Consument is met de bank overeengekomen dat hij een rentekorting krijgt en in ruil daarvoor afziet van boetevrije aflossing. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Bovendien werd Consument bijgestaan door een adviseur. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende e-mail van consument;
- 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 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. Op 23 juni 2008 heeft de Bank, althans haar rechtsvoorganger, op verzoek van en door bemiddeling van De Hypotheekdesk Waalwijk, hierna de Adviseur, aan Consument en zijn echtgenote een offerte uitgebracht voor de financiering van een 30-jarige hypothecaire geldlening van € 313.724,-. De offerte is op 25 juni 2008 door Consument en zijn echtgenote voor akkoord ondertekend.
- 2.2. De financiering bestaat uit een Levenhypotheek voor een bedrag van € 108.888,- tegen een rente van 4,95% met een rentevastperiode van 10 jaar, en uit een Flexfund Hypotheek voor een bedrag van € 204.836,- tegen een rente van 4,95% per jaar met een rentevastperiode van 10 jaar.
- 2.3. Op 15 juli 2008 zijn de Overeenkomsten van Geldlening (de Overeenkomsten) met de Bank aangegaan.
- 2.4. Onderdeel van de Offerte en de Overeenkomsten zijn onder meer:
- het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek en/of andere zekerheidstelling (het Reglement);
 - de productbrochures;
 - de Clausules, waaronder de clause Maatwerk in rente.
- Consument heeft voor ontvangst en inhoud daarvan getekend.
- 2.5. In de offertes van 23 juni 2008 is onder meer opgenomen:
- | | |
|---|--------------------|
| <i>“Opbouw Maatwerk in rente</i> | |
| <i>Reguliere rentepercentage</i> | <i>5,25%</i> |
| <i>Korting Loyaliteitskorting & Offerterentekorting</i> | <i>0,30% - / -</i> |
| | <hr/> |
| <i>Te betalen rentepercentage</i> | <i>4.95%</i> |
- Voor de pakketkorting verwijzen wij u naar het clauseblad Maatwerk in rente.”*
- 2.6. In de clause “Maatwerk in rente” staat over de vervroegde aflossing en de Loyaliteitskorting het volgende vermeld:

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 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.”

Terugbetaling vergoeding

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.

Offertenterenkorting:

Offertenterente is sluitrente

Ten gevolge van uw keuze voor Offertenterenkorting is het bepaalde van tariefaanpassing in geval van rentedaling zoals opgenomen in het clauseblad Algemeen niet van toepassing en is de overeengekomen offertenterente de rente voor de desbetreffende leningdelen.

(...)

Loyaliteitskorting & Offertenterenkorting:

Ten gevolge van uw keuze voor Loyaliteitskorting & Offertenterenkorting zijn de voorwaarden zoals die hiervoor vermeld staan bij Loyaliteitskorting en Offertenterenkorting op de door u gekozen leningdelen van toepassing.”

2.7. In artikel 6 van het Reglement is, voor zover voor het geschil van belang, het volgende bepaald:

- “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:
 - a. (...)
 - b. (...)
 2. (...)
3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de aflossing geschiedt – echter met uitzondering van de gevallen als bedoeld in lid 5 van dit artikel en in artikel 23, (...) – is bovendien over het bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende regels:
4. Ingeval de schuldenaar een natuurlijk persoon is, (...) houdt de bank met het berekenen van de hiervoor in lid 3 bedoelde vergoeding rekening met het bedrag dat contractueel - zonder dat vergoeding verschuldigd is – in het jaar van aflossing eventueel nog mag worden afgelost.
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. (...)

2. *Ingeval de vervroegde aflossing plaatsvindt ter gelegenheid van vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en verhuizing, (...)*
- 2.8. Artikel 28 van het Reglement luidt:
“Ingeval 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 vervangende zekerheid wordt verstrekt.”
- 2.9. Op verzoek van de Adviseur heeft de Bank op 9 september 2014 pro-forma nota's opgesteld voor aflossing van de gehele lening per 1 oktober 2014. Daarin wordt melding gemaakt van een vergoeding voor vervroegde aflossing (boeterente) en een toelichting op de vervroegde aflossing.
- 2.10. In zijn brief van 13 april 2017 heeft Consument aan de Bank laten weten dat de woning op 13 juni 2017 zou worden verkocht en dat lening dan geheel zou worden afgelost.
- 2.11. De Bank heeft op 6 juni 2017 de definitieve terugbetaalnota aan Consument gezonden. De boeterente bedroeg € 9.411,72.
- 2.12. Consument heeft de Bank op 8 juni 2017 verzocht de aflosnota te herzien omdat er volgens hem geen boeterente bij verkoop van de woning verschuldigd zou zijn.
- 2.13. Op 12 juni 2017 heeft Consument de Bank opnieuw verzocht van de boeterente af te zien omdat de boeterente om een aantal redenen onterecht zou zijn.
- 2.14. Bij de brief van 21 juni 2017 heeft de Bank de klacht van Consument afgewezen.
- 2.15. Op 3 juli 2017 heeft Consument zijn klacht voorgelegd aan de directie van de Bank.
- 2.16. Op 26 juli 2017 heeft de Bank de klacht van Consument afgewezen met een toelichting over de berekening van de boeterente.
- 2.17. Naar aanleiding van de Leidraad “Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek” van de AFM van 20 maart 2017, heeft de Bank de boeterente opnieuw berekend en Consument daar in de brief van 7 november 2017 over bericht. De Bank heeft naar aanleiding van de herberekening een bedrag van € 268,53 (exclusief wettelijke rente) aan Consument terugbetaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert restitutie van de betaalde boete vervroegde aflossing van € 9.144,72

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Consument is van mening dat de betaalde boeterente dient te worden terugbetaald omdat:

- de loyaliteitskorting niet van toepassing is;
- hij geen gebruik heeft kunnen maken van de meeneemregeling;
- de boeterente onjuist is berekend;
- de boeterente in redelijkheid niet in rekening gebracht had mogen worden.

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

4.1. De Commissie dient zich uit te laten over de vraag of de door de Bank in rekening gebrachte boeterente wegens vervroegde aflossing onredelijk is en of de Bank over dient over te gaan tot terugbetaling van de in rekening gebrachte vergoeding.

4.2. De Commissie stelt vast dat partijen in 2008 zijn overeengekomen dat Consument een rentekorting (Loyaliteitskorting) krijgt en in ruil daarvoor afziet van de mogelijkheid van boetevrije aflossing bij vrijwillige verkoop van de woning. Dit blijkt onder meer uit de offerte, de Overeenkomsten, het Reglement en de clause Maatwerk in rente. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. De Commissie constateert dat de loyaliteitskorting en de gevolgen daarvan in verschillende onderdelen van de documentatie worden toegelicht. In het clauseblad 'Maatwerk in rente' wordt onder het kopje 'Loyaliteitskorting' beschreven wat deze korting inhoudt. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2017-449, r.o. 4.3.

4.3. Voor zover Consument stelt dat een deel van die informatie hem niet bekend was, heeft Consument getekend voor ontvangst van de informatie. Bovendien werd Consument bijgestaan en geadviseerd door de Adviseur.

4.4. Consument stelt dat hij geen gebruik kon maken van de meeneemregeling omdat de Bank hem geen lening zou verstrekken in zijn situatie. Zijn Adviseur zou hem hebben medegedeeld dat hij de lening niet zou kunnen voortzetten bij de Bank. De Bank heeft deze stellingen van Consument gemotiveerd betwist en uiteengezet dat een financiering op zich wel tot de mogelijkheden behoorde. De Commissie stelt vast dat Consument dan wel zijn Adviseur in het geheel geen navraag heeft gedaan bij de Bank naar de mogelijkheden ten aanzien van het voortzetten van de hypothecaire lening. De Commissie is van oordeel dat Consument niet zonder navraag had mogen concluderen dat de Bank de gewenste geldlening niet aan hem had willen verstrekken. Het had op de weg van Consument gelegen om zijn financieringsbehoefte aan de Bank voor te leggen.

Dat Consument anders heeft besloten, dient voor zijn rekening te blijven. Een en ander geldt des te meer nu Consument is bijgestaan door een adviseur die geacht wordt daarvan op de hoogte te zijn dan wel zich hierover te informeren.

4.5. Consument stelt verder dat de berekening van de boeterente onjuist is, een onjuiste vergelijkingsrente wordt gehanteerd en de boeterente niet in verhouding staat tot het genoten voordeel van de Loyaliteitskorting.

4.6. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij de boeterente heeft berekend conform de tussen partijen overeengekomen rekenmethode in artikel 6 van het Reglement en hetgeen hierover in het clauseblad Maatwerk in rente is bepaald. Op grond van de Overeenkomsten en het clauseblad Maatwerk in rente is de Bank gerechtigd om Consument een boeterente in rekening te brengen. Voorts blijkt uit artikel 6 van het Reglement dat de Bank de berekening van de verschuldigde boeterente baseert op een rentepercentage van een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende looptijd van de af te lossen hypothecaire geldlening. Het is de Commissie verder niet gebleken dat de in rekening gebrachte boeterente op andere gronden niet gerechtvaardigd is, dan wel onredelijk is. Hierbij merkt de Commissie op dat de Bank de vergoeding heeft herberekend aan de hand van de Leidraad AFM. De omstandigheid dat Consument ten opzichte van de door de Bank in rekening gebrachte boeterente wellicht weinig voordeel heeft genoten van de korting op de geldlening is een gevolg van de keuze van Consument om de geldlening vervroegd af te lossen. Dit is een omstandigheid die niet toe te rekenen is aan de Bank. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2017-723, r.o. 4.5.

4.7. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt 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 40 van het Reglement.