

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-264
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 april 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de hoogte van de boeterente. De Commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden kan worden een gemaakte (en ontdekte) fout in haar berekening van de boeterente voort te zetten of te handhaven. Voor zover Consument daarop heeft vertrouwd, is de Bank naar het oordeel van de Commissie Consument voldoende tegemoet gekomen door die boeterente te hanteren op grond waarvan Consument had besloten zijn lening over te sluiten. De bank is daarom niet gehouden een deel van de in rekening gebrachte boeterente terug te betalen. De vordering van Consument is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument had per 1 april 2007 een hypothecaire geldlening van € 265.000,- bij de (rechtsvoorganger van de) Bank afgesloten. Van toepassing waren de Algemene Voorwaarden van geldlening onder hypothecair verband van Fortis ASR Praktijkvoorziening N.V. (hierna: de Voorwaarden).
- 2.2. De hypothecaire geldlening bestond uit twee leningdelen van respectievelijk € 80.487,00 en € 184.513,00. Voor beide delen was een rente van 4,6% per jaar voor een rentevaste periode van 20 jaar overeengekomen.

- 2.3. Consument wilde eind 2016/begin 2017 zijn financiering verhogen en heeft zich tot zijn adviseur gewend. Naar aanleiding van dat gesprek is bij de Bank een (pro-forma) aflosnota opgevraagd. Uit de door de Bank verstrekte pro-forma aflosnota d.d. 11 januari 2017 bleek de vergoeding voor vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening (hierna genoemd: boeterente) per 13 februari 2017 voor beide leningdelen samen € 33.981,72 te bedragen.
- 2.4. Consument heeft vervolgens, na advies van zijn adviseur, besloten zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. Uit de door de notaris opgevraagde definitieve aflosnota per 22 maart 2017, bleek toen een (totale) boeterente van € 40.929,06. Consument heeft gelet op deze (veel) hogere boeterente het oversluiten van zijn geldlening op dat moment uitgesteld en daarover geklaagd bij de Bank.
- 2.5. De Bank heeft vervolgens aan Consument de mogelijkheid geboden de hypothecaire geldlening af te lossen met toepassing van de bij de pro-forma afrekening van 11 januari 2017 gehanteerde berekeningswijze van de boeterente.
- 2.6. In mei 2017 heeft Consument zijn hypothecaire geldlening bij de Bank afgelost en daarbij een boeterente van € 33.420,04 betaald.
- 2.7. Op 22 mei 2017 heeft Consument een klacht bij de Bank ingediend, waarop de Bank bij brief van 13 juni 2017 afwijzend op heeft gereageerd. Vervolgens heeft Consument op 27 juli 2017 zijn klacht bij het Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert € 5.510,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van hypothecaire geldlening door de boeterente niet juist te berekenen, althans de Bank heeft onrechtmatig gehandeld door niet (tijdig) te wijzen op het feit dat de (pro-forma) boeterente niet correct was berekend.

Consument voert de volgende argumenten aan:

- De Bank geeft toe in januari 2017 een onjuiste (pro-forma) berekening van de boeterente aan Consument te hebben gestuurd. Onder andere op basis van deze gecommuniceerde boeterente had Consument besloten om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten.

Op het moment dat Consument deze keuze maakte, heeft hij nog contact gehad met een medewerker van de Bank die er nota bene op wees dat de hypotheekrente was gestegen en de boeterente dus nog lager zou uitvallen.

- Na opvraag van de definitieve aflosnota per 22 maart 2017, bleek echter een veel hogere boeterente. Na bezwaar daartegen bleek dat ook deze boeterente niet juist was berekend. Uiteindelijk mocht van de Bank de berekening van de boeterente van januari 2017 gehanteerd worden.
- Na het aflossen van de hypothecaire geldlening, heeft Consument een medewerker van de Bank verzocht een berekening van de boeterente over te leggen met toepassing van de hoogste rentecategorie en rekening houdend met de gestegen rente. Daaruit bleek een verschil van circa € 5.000,- met de door Consument betaalde boeterente.
- De Bank heeft tot tweemaal toe een onjuiste berekening van de boeterente gegeven. Consument vindt dat de gevolgen daarvan voor rekening van de Bank komen en de gevraagde vergoeding van € 5.510,- daarbij een reëel verzoek is.

Verweer van de Bank

3.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- De definitieve aflosnota (per 22 maart 2017) die de Bank op 10 maart 2017 heeft toegestuurd, was gebaseerd op een vergelijkingsrente van 2,5% uitgaande van de tariefklasse lening <85% marktwaaarde. Door het grote verschil met de pro-forma aflosnota van januari 2017 is discussie ontstaan over de berekening van de boeterente. Uiteindelijk is aangeboden om de hypothecaire geldlening af te lossen onder betaling van de boeterente zoals die in januari 2017 is berekend.
- Door conversie van Direktbank naar Florius is een fout in het systeem ontstaan waardoor gedurende een korte tijd bij de berekening van de boeterente, ongeacht in welke tariefklasse de hypotheek viel, uitgegaan is van een vergelijkingsrente uit de hoogste tariefklasse. De hypotheek van Consument viel in de tariefklasse lening 't/m 100% executiewaarde'. Bij een juiste berekening in januari 2017 zou een boeterente van ongeveer € 47.869,- zijn berekend. Bij de definitieve aflosnota (per 22 maart 2017) werd wel de juiste tariefklasse gehanteerd, waardoor de boeterente hoger uitkwam.
- Nadat de Bank had begrepen dat Consument op basis van de door de Bank onjuist berekende boeterente een beslissing had genomen, heeft de Bank als oplossing aangeboden om de boeterente van januari 2017 te hanteren. Uiteindelijk is de berekening nog iets aangepast waardoor de boeterente nog iets lager is geworden, te weten € 33.420,04 dat wil zeggen € 561,68 minder dan de pro-forma aflosnota van januari 2017.
- Op verzoek van Consument heeft de Bank nog een berekening gemaakt van de boeterente zoals die op 10 maart 2017 zou zijn geweest met hetzelfde foutieve uitgangspunt (vergelijkingsrente in de hoogste tariefklasse).

Daarin is ook een fout geslopen doordat een te hoge vrije voet is gehanteerd. Van de Bank kan niet verwacht worden dat zij de gemaakte fout in een nieuwe berekening overneemt.

- Aan deze (laatste) berekening van de boeterente (€ 28.470,88) waarbij op verzoek van Consument een foutief uitgangspunt is gehanteerd (en door de Bank een te hoge vrije voet is toegepast), kan Consument geen rechten ontlenen.
- Door de foute berekening van de boeterente in januari 2017 is uiteindelijk juist voordeel voor Consument ontstaan. De Bank acht de schadeclaim van Consument van € 5.510,- dan ook niet terecht.

4. Beoordeling

- 4.1. De klacht van Consument ziet op de vraag of de Bank gehouden is een deel van de in rekening gebrachte boeterente terug te betalen. Om de volgende redenen is de Commissie van oordeel dat de Bank daartoe niet gehouden kan worden.
- 4.2. De Commissie merkt op dat voor de gevolgen van het vervroegd aflossen van een hypothecaire geldlening van belang is wat partijen daarover zijn overeengekomen. In het onderhavige geval staat, als niet betwist, vast dat de Bank bij het vervroegd aflossen een boeterente in rekening mag brengen gebaseerd op onder andere de op het moment van aflossen geldende rente voor leningen met een vergelijkbare (resterende) looptijd uit dezelfde tariefklasse; aangeduid als de vergelijkingsrente. Bij de berekening van de boeterente op 11 januari 2017 heeft de Bank onbedoeld, als gevolg van een fout in haar systeem, de (vergelijkings)rente uit de hoogste door haar gehanteerde tariefklasse gehanteerd en niet de (vergelijkings)rente uit de tariefklasse die voor de hypothecaire geldlening van Consument gold. Daardoor is de boeterente lager berekend dan indien was uitgegaan van de berekeningswijze zoals die tussen partijen feitelijk was overeengekomen.
- 4.3. Naar aanleiding van zijn bezwaar tegen de voor Consument onverwacht hogere aflosnota per 22 maart 2017 is Consument, dan wel zijn adviseur, door de Bank over de fout in de berekening van de boeterente van 11 januari 2017 geïnformeerd. De Commissie acht het niet redelijk dat de Bank vervolgens, in afwijking van de overeenkomst, gehouden zou blijven een 'onjuiste' (vergelijkings)rente uit de hoogste tariefklasse te hanteren. Voor zover Consument stelt dat hij schade heeft omdat hij mocht verwachten dat als de hypotheekrente zou stijgen de boeterente lager zou worden, merkt de Commissie op dat daartegenover staat dat bij een stijgende hypotheekrente ook voor de nieuw af te sluiten (in zijn geval oversluiten en verhogen van de) hypothecaire geldlening een hogere rente gaat gelden. Er kan derhalve niet zondermeer gesteld worden dat Consument daardoor schade heeft geleden.

4.4. Hoewel het niet de schoonheidsprijs verdient dat de Bank bij de pro-forma aflosnota van 11 januari 2017 is uitgegaan van een onjuiste tariefklasse en derhalve de boeterente van Consument te laag heeft berekend, is de Commissie van oordeel dat de Bank in beginsel niet gehouden kan worden een gemaakte (en ontdekte) fout voort te zetten of te handhaven. Voor zover Consument heeft vertrouwd op de 'onjuiste' pro-forma aflosnota en daarop zijn beslissing heeft gebaseerd om zijn hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen, is de Bank naar het oordeel van de Commissie Consument adequaat tegemoet gekomen door in zijn geval uiteindelijk toch de op 11 januari 2017 berekende boeterente te hanteren. Bij het op verzoek van Consument begin mei 2017 toesturen van de berekening van de boeterente (op basis van onjuiste uitgangspunten) is voorts nadrukkelijk door de Bank de opmerking gemaakt dat zij deze berekening niet hanteert voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening van Consument. Hoewel het wederom niet de schoonheidsprijs verdient dat de Bank ook in deze berekening een fout heeft gemaakt (door het hanteren van een te hoge vrije voet), betekent het niet dat Consument daaraan rechten kon ontlenen, omdat de Bank had aangegeven dat voor zijn situatie de op 11 januari 2017 berekende boeterente gold.

4.5. De conclusie is dat de Bank niet gehouden is een deel van de in rekening gebrachte boeterente aan Consument terug te betalen. De vordering van Consument dient daarom te worden 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.