

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-332  
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 28 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De klacht van Consument ziet op rentemiddeling. Anders dan Consument stelt, houdt de Bank bij de berekening van de rentemiddeling op de juiste gronden rekening met de boetevrije aflossingen die eerder dat jaar hebben plaatsgevonden. Op de website van de Bank is verder voldoende duidelijk terug te vinden dat extra aflossen invloed heeft op rentemiddeling in hetzelfde jaar.

## **I. Procesverloop**

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

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

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. De Bank heeft Consument en haar partner op 8 maart 2013 een geldlening voor een bedrag van € 228.000,- geoffreerd. In de offerte is een rentetarief van 5,05% met een rentevaste periode van dertig jaar opgenomen. Consument en haar partner hebben deze offerte op 17 maart 2013 voor akkoord ondertekend.

2.2. Consument heeft in 2016 en 2017 boetevrij afgelost op de geldlening.

2.3. Per 1 februari 2018 heeft de Bank op verzoek van Consument rentemiddeling doorgevoerd.

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

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert dat de Bank:

- haar inzicht geeft in de voorwaarden voor rentemiddeling;
- haar met terugwerkende kracht per 1 januari 2018 toestaat boetevrij af te lossen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank voldoet niet aan het verzoek van Consument inzicht te geven in de voorwaarden voor rentemiddeling. Hij verzoekt bij gebreke van die voorwaarden naast de reeds toegepaste rentemiddeling per 1 februari 2018 met terugwerkende kracht tevens boetevrije aflossing toe te staan.

#### *Verweer van de Bank*

3.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Sinds oktober 2016 biedt de Bank haar klanten rentemiddeling aan. De voorwaarden van rentemiddeling staan niet in de voorwaarden van de geldlening opgenomen, omdat het een aanvullende service betreft. Consument kan in hetzelfde jaar rentemiddeling toe laten passen en boetevrij aflossen. In dat geval wordt echter bij de berekening van de rentemiddeling geen rekening meer gehouden met de vergoedingsvrije aflossingsruimte. Consument heeft namelijk slechts eenmaal per jaar aanspraak op de vergoedingsvrije aflossingsruimte van 10%, terwijl die ruimte zowel bij rentemiddeling als bij extra aflossen wordt geraakt. Indien Consument reeds gebruik heeft gemaakt van de aflossingsvrije ruimte door boetevrij af te lossen (zoals Consument in 2016 en 2017 had gedaan), vallen de omzettingskosten daardoor hoger uit.

### **4. Beoordeling**

4.1. Partijen zijn in 2013 een rentevaste periode van dertig jaar overeengekomen met een rentetarief van 5,05%. Door gebruik te maken van rentemiddeling, kan Consument profiteren van de inmiddels lagere markrente voor nieuwe hypotheke. Consument heeft daarom eind 2016 voor het eerst een verzoek tot rentemiddeling gedaan. Het is haar op enig moment duidelijk geworden dat de Bank bij de berekening van rentemiddeling rekening houdt met de boetevrije aflossingen die eerder dat jaar hebben plaatsgevonden. Volgens Consument is dat niet juist.

- 4.2. De Commissie overweegt dat de Bank Consument meerdere voorstellen voor rentemiddeling heeft gedaan. In die voorstellen heeft de Bank onder meer rekening gehouden met de overeengekomen hypotheekrente (in dit geval 5,05%), de resterende rentevaste periode, de huidige marktrente voor nieuwe hypotheeken en de vergoedingsrente voor vervroegde aflossing. Die vergoedingsrente dient ter compensatie voor het door de Bank geleden financiële nadeel bij het vervroegd aflossen van de geldlening (in geval van rentemiddeling: het vervroegde openbreken van het rentecontract). Bij rentemiddeling (anders dan vervroegde aflossing) wordt deze vergoeding niet in één keer betaald, maar verspreid over de gekozen nieuwe rentevaste periode. De vergoeding voor vervroegde aflossing wordt bepaald op basis van het totale bedrag dat Consument vervroegd wil aflossen verminderd met het bedrag dat Consument op dat moment nog contractueel vergoedingsvrij mag aflossen (vergelijk Leidraad vervroegd aflossen hypotheeken, uitgangspunt 1). In de onderhavige situatie heeft Consument reeds in 2016 én 2017 gebruik gemaakt van de vergoedingsvrije aflossing. Bij de berekening van de vergoedingsrente wordt dan rekening gehouden met het gebruikte deel van die aflossingsvrije ruimte door uit te gaan van een (door die aflossingen) verlaagde hypotheeksom. Indien nogmaals de aflossingsvrije ruimte van de hypotheeksom wordt afgetrokken, zou die ruimte dan ten onrechte tweemaal worden meegenomen in de berekening van de vergoedingsrente. De Bank kan om die reden niet toestaan dat Consument in hetzelfde jaar eerst rentemiddeling toepast (rekening houdend met de aflossingsvrije ruimte) en vervolgens boetevrij wil aflossen. Indien Consument eerst boetevrij aflost, heeft de Bank op dezelfde gronden rekening te houden met die aflossing bij de berekening van de rentemiddeling.
- 4.3. Het voorgaande neemt niet weg dat het zeer vervelend is te noemen dat Consument (zoals hij stelt) onjuist zou zijn voorgelicht door een bankmedewerker. Uit de informatie op de website van de Bank (waarnaar de Bank in haar verweerschrift verwijst) is echter - anders dan Consument veronderstelt - duidelijk herleidbaar dat extra aflossen op de geldlening invloed heeft op rentemiddeling. Daarbij komt dat bij rentemiddeling Consument dient te worden bijgestaan door een adviseur, waar in het onderhavige geval ook in beginsel sprake van is geweest. Van die adviseur mag worden verwacht dat hij bekend is met de werking en voorwaarden van rentemiddeling en Consument hierover voldoende zou hebben geïnformeerd. Indien een adviseur onvoldoende op de hoogte is van de desbetreffende voorwaarden, kan dit niet aan de Bank worden toegerekend. Verder overweegt de Commissie dat in de door partijen overgelegde hypotheekinformatie (inderdaad) geen informatie over rentemiddeling is opgenomen. Dit is in lijn met de uitleg van de Bank, te weten dat rentemiddeling geen onderdeel vormt van de hypotheekafspraken tussen partijen maar op verzoek van de toenmalige minister van financiën wordt aangeboden.

4.4. Gelet op voorgaande overwegingen is de klacht van Consument ongegrond.

## **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.*