



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 130

d.d. 5 juli 2010

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen)

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief inhoudende de klacht van Consument met bijlage van 27 januari 2009;
- het door Consument ingevulde vragenformulier en de verklaring ontvangen op 29 januari 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 19 november 2009;
- de repliek van Consument van 2 december 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 29 december 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in 1999 bij Aangeslotene, haar toenmalige werkgeefster, een hypothecaire lening afgesloten met een hoofdsom van € 74.873,74 en een rentevastperiode van 15 jaar. Op de vastgestelde rente van 5,9% per jaar krijgt Consument op grond van de destijds geldende regeling woningfinanciering medewerkers een derde korting hetgeen leidt tot een rentepercentage van 3,75.

2.2 In de notariële hypotheekakte staat onder meer en voor zover hier van belang: “Indien op het tijdstip van vervroegde aflossing het rentepercentage, dat door de Bank wordt bedongen voor soortgelijke geldleningen met een renteperiode die gelijk is aan het restant van de renteperiode, lager is dan het alsdan verschuldigde rentepercentage, is de Schuldenaar over het deel van het vervroegd af te lossen bedrag dat uitgaat boven het bedrag van de jaarlijks toegestane boetevrije aflossing, een boete verschuldigd.”

2.3 Consument behoudt na haar vertrek bij Aangeslotene in 2002 nog 5 jaar recht op de geldende personeelscondities voor haar hypothecaire lening. In september 2006 deelt Consument aan Aangeslotene mee de hypotheek per 1 november 2006 vervroegd te willen aflossen. Aangeslotene schrijft in haar brief van 11 september 2006 dat de boete voor het vervroegde aflossen € 4.661,23 bedraagt. Consument is het niet eens met het heffen van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

boeterente en evenmin met de hoogte van het bedrag waarover de boete berekend wordt.

2.4 Consument heeft niet vervroegd afgelost. Op haar lening is vanaf 1 mei 2007 de medewerkerskorting vervallen en sinds die datum betaalt Consument de rentevergoeding van 5,9% per jaar over de lening. In de daarop volgende periode lost zij zowel in 2007, 2009 als 2010 20% van de hoofdsom af waardoor per maart 2010 het saldo van de hypotheekschuld nog ongeveer € 30.000,-- bedraagt.

3. Geschil

3.1 Consument vordert berekening van de boeterente conform haar hypotheekakte. Ingeval de Commissie besluit dat de hypotheekofferte leidend is dan vordert Consument toepassing van de personeelscondities van 1999. Voorts vordert zij vergoeding van de door haar geleden financiële schade.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument stelt op grond van het in de hypotheekakte bepaalde recht te hebben op boetevrije aflossing van de hypothecaire lening. De rentevoet is immers eind 2006 hoger dan het voor haar geldende percentage van 3,75. Mocht niet de hypotheekakte leidend zijn maar in plaats daarvan de offerte, dan kan Aangeslotene geen aanspraak kan maken op een zodanige vergoeding. Immers, een zogenaamde soortgelijke lening zou dan een lening volgens de personeelscondities moeten zijn. Een vergelijking van die percentages leidt tot een veel lagere boete dan door Aangeslotene wordt gesteld.

Daarnaast betwist Consument dat het onder protest voldoen van de boeterente van € 4.661,23 destijds een reële keuze voor haar was. Aangeslotene heeft haar niet juist geïnformeerd. Zo heeft zij nagelaten in het kader van haar zorgplicht het betalen onder protest te adviseren terwijl Aangeslotene dit kennelijk een goed idee vond.

Bovendien is Consument de mogelijkheid in 2006 af te lossen ontnomen door de verlate reactie van Aangeslotene welke Consument eerst in maart 2007 kreeg. Indien Consument vanaf 2006 extra had kunnen aflossen dan was er per 2010 geen restschuld meer geweest. Consument wil derhalve de mogelijkheid alsnog met terugwerkende kracht extra te kunnen aflossen over de jaren 2006 en 2008. Inmiddels is het onmogelijk geworden om over te sluiten naar de situatie van 2006 met behoud van fiscale aftrek. Indien zij niet had afgelost had Consument nog wel gebruik van deze aftrekpost kunnen maken. Ook dit berokkent haar schade. Tevens is het aanbod van Aangeslotene Consument ten hoogste € 3.000,-- te laten betalen een wassen neus nu de boete blijkens de berekening van Consument niet hoger dan ruim € 800,-- kan zijn.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende werven aangevoerd. Aangeslotene heeft haar standpunt in de brief van 3 juli 2008 uiteen gezet. Zij is bereid de boeterente te berekenen op basis van de personeelscondities. Uitgaande van de in de brief van 3 juli 2008 genoemde percentages (3,75 en 3,00), een resterende looptijd van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

88 maanden en een boetevrije aflossing van 20% zou de boeterente € 2.953,93 hebben bedragen. Mocht Consument alsnog besluiten tot vervroegde aflossing dan zal Aangeslotene de verschuldigde boeterente matigen tot dat bedrag voor zover de boete hoger mocht uitkomen. Tot vergoeding van het meer of anders gevorderde acht Aangeslotene zich niet gehouden. Consument had in november 2006 de boeterente onder protest kunnen voldoen. Door zulks na te laten heeft zij geen schadebeperkende maatregelen getroffen in de zin van art 6:101 Burgerlijk Wetboek.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1. Kernpunt in de discussie tussen partijen is de vraag hoe de boeterente in november 2006 berekend had moeten worden op basis van het tussen partijen overeengekomene. Partijen strijden over de uitleg van hetgeen in de hypotheekakte is vermeld, met name over hetgeen verstaan moet worden onder de daarin vermelde vergelijking met “soortgelijke geldleningen”. De Commissie is van oordeel dat voor de uitleg daarvan mede gekeken moet worden naar hetgeen bepaald is in de door Consument ondertekende offerte, nu immers de hypotheekakte een uitwerking is van hetgeen in de door Consument ondertekende offerte is overeengekomen. De Commissie is van oordeel dat de hypotheekakte en de offerte in onderling verband beschouwd met soortgelijke leningen in elk geval niet bedoelen dat de op de lening van Consument toegepaste personeelscondities vergeleken moeten worden met het in november 2006 van kracht zijnde cliëntentarief van Aangeslotene. Daarmee verwierpt de Commissie het standpunt van Consument dat in het geheel geen boete verschuldigd is. Nu Aangeslotene in de loop van de procedure zich bereid getoond heeft onder soortgelijke leningen te verstaan leningen met de thans van kracht zijnde personeelscondities en Consument zich subsidiair daarmee, zo begrijpt de Commissie, akkoord verklaard heeft, behoeft die discussie geen verdere beoordeling.

4.2. Uit het voorgaande volgt dat Aangeslotene Consument in 2006 verkeerd heeft voorgelicht over hetgeen zij als boete zou moeten betalen. Daarbij neemt de Commissie nog in aanmerking dat Aangeslotene bij het behandelen van vragen en klachten van Consument een traagheid aan de dag heeft gelegd die heeft bijgedragen aan het langer later voortduren van onduidelijkheid voor Consument dan nodig was. Aangeslotene dient de door Consument als gevolg van de verkeerde en trage voorlichting geleden schade te vergoeden, voor zover die schade het gevolg is van de tekortkoming van de zijde van Aangeslotene.

4.3. Vastgesteld moet worden dat Consument geen berekening van haar schade heeft overgelegd. Voor de bepaling van de schade is van belang dat Consument thans enige tijd langer personeelscondities heeft genoten dan door haar beoogd. Daarmee rekening houdend en in aanmerking nemend dat Consument bij algehele vervroegde aflossing een boete had



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

moeten betalen, begroot de Commissie de renteschade als gevolg van het niet kunnen oversluiten van de lening voor de resterende looptijd in principe op globaal € 2.000,--. De vraag is echter of deze schade geheel het gevolg is van de tekortkoming van Aangeslotene. Immers het laat zich geenszins inschatten of Consument voor dezelfde looptijd en zonder enige vervroegde aflossing had overgesloten of jaarlijks het boetevrije bedrag vervroegd had afgelost. Onder die omstandigheden ziet de Commissie aanleiding de schade ex aequo et bono te bepalen op € 1.000,--.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument naar het oordeel van de Commissie moet worden toegewezen tot een bedrag van € 1.000,--.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 1.000,-- dient te vergoeden alsmede de eigen bijdrage voor het aanbrengen van het geschil, zijnde € 50,--. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.