Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-384
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 1 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een klacht ingediend over de dienstverlening van Aangeslotene met betrekking tot de renteherziening na afloop van de rentevastperiode van zijn hypothecaire geldlening, waaraan een levensverzekering is gekoppeld. De Commissie oordeelt dat een deel van de klacht gericht dient te zijn aan de levensverzekeringsmaatschappij en oordeelt dat de vertrouwensbreuk redelijkerwijs niet kan leiden tot boetevrije aflossing van de hypothecaire geldlening. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 22 januari 2004 heeft Consument met zijn partner een hypothecaire geldlening bij Aangeslotene afgesloten. De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen waaronder een spaarhypotheek. Aan de spaarhypotheek is een levensverzekering bij Delta Lloyd (tegenwoordig in beheer bij Nationale-Nederlanden, hierna te noemen: NN) gekoppeld. De polis van de levensverzekering is aan Aangeslotene verpand.

2.2 In de akte van geldlening is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Algehele boetevrije aflossing***
> *Vervroegde algehele boetevrije aflossing kan geschieden indien sprake is van één van de onderstaande situaties:*
> *- vrijwillige onderhandse verkoop van het verbonden onroerend goed, gevolgd door juridische levering en verhuizing;*
> *- indien de aflossing plaatsvindt uit een uitkering in verband met het overlijden van de debiteur, diens echtgeno(o)t(e) of de (geregistreerde) partner waarmee een duurzame relatie bestaat, mits aflossing binnen 6 maanden na de datum van overlijden plaatsvindt;*
> *- één werkdag voor het einde van de juridische looptijd, mits de debiteur de bank tenminste één maand van tevoren schriftelijk heeft geïnformeerd over zijn voornemen om tot vervroegde aflossing over te gaan.*
>
> ***Vergoedingsregeling***
> *Bij extra of algehele aflossing in strijd met het bovenstaande is een vergoeding verschuldigd die wordt berekend conform artikel 21 sub d en 22 sub d van de Algemene Voorwaarden voor Geldleningen van F. van Lanschot Bankiers N.V. In tegenstelling tot hetgeen vermeld staat in deze Algemene Voorwaarden zal het contant maken niet geschieden tegen interbancaire rente doch tegen de marktrente voor geldleningen met een looptijd gelijk aan de resterende juridische looptijd."*

2.3 Ten aanzien van de spaarhypotheek had Consument gekozen voor een rentevastperiode van tien jaar. Na afloop van deze periode is een nieuwe rentevastperiode van vijf jaar overeengekomen, die op 1 maart 2019 zou eindigen.

2.4 Vanwege het aflopen van de rentevastperiode heeft Aangeslotene Consument in november 2018 een renteherzieningsvoorstel per 1 maart 2019 gedaan. Consument heeft bij Aangeslotene geïnformeerd welke gevolgen zijn keuze voor een bepaalde rentevastperiode zou hebben voor de hoogte van de aan NN verschuldigde premie. Aangeslotene heeft de vraag van Consument doorgezet naar NN.

2.5 Toen op 12 februari 2019 nog geen reactie van NN was ontvangen, hebben Consument en zijn partner de keuze gemaakt voor een rentevastperiode van tien jaar tegen het bijbehorende rentepercentage. NN heeft uiteindelijk op 19 februari 2019 de vraag van Consument beantwoord.

2.6 Op 13 maart 2019 heeft Consument bij Aangeslotene aangegeven dat hij twee tegenstrijdige brieven heeft ontvangen en dat hij denkt dat er iets is misgegaan. Op 10 juli 2019 heeft Consument geconstateerd dat NN de oude premie incasseerde en heeft dit kenbaar gemaakt bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft op 11 juli 2019 NN hierover geïnformeerd.

2.7 NN heeft de aangepaste polis van de levensverzekering op 23 september 2019 aan Consument verstuurd. In deze polis is, vanwege een fout van Aangeslotene, een foutieve rente opgenomen. Op 10 oktober 2019 heeft Consument van NN een nieuwe polis ontvangen, die ook niet correct was. Ook eind oktober heeft NN een verkeerde polisberekening gemaakt.

2.8 Op 11 november 2019 heeft Consument een polis van een andere klant van NN ontvangen. Consument heeft contact opgenomen en NN heeft weer een verkeerde berekening verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert boetevrije aflossing van zijn hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft zijn vordering - kort samengevat - als volgt onderbouwd:

- Consument is zeer ontevreden over de dienstverlening en handelwijze van zowel Aangeslotene als NN. In het proces van renteherziening zijn veel fouten gemaakt en al het contact heeft vanuit Consument moeten komen. Aangeslotene heeft vrijwel niets gedaan om de fouten te herstellen en heeft veelal naar NN verwezen. Het hele traject heeft uiteindelijk bijna een jaar geduurd en Consument is het vertrouwen in Aangeslotene kwijtgeraakt. Wegens de vertrouwensbreuk wenst hij de hypothecaire geldlening over te sluiten. Consument stelt dat het onterecht is dat Aangeslotene hiervoor een boete voor vervroegde aflossing in rekening brengt, omdat in feite sprake is van wanprestatie door Aangeslotene en Aangeslotene daarom de kosten moet dragen.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in het renteherzieningsproces onnodige fouten heeft gemaakt, dit ook heeft erkend en dat zij hiervoor meermaals haar excuses heeft aangeboden. Tussen partijen is dan ook niet in geschil of de dienstverlening van Aangeslotene te wensen heeft overgelaten. In essentie gaat het om de vraag of de vertrouwensbreuk gerechtvaardigd kan leiden tot boetevrije aflossing van de gehele hypothecaire geldlening . De Commissie oordeelt dat zulks niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Vooropgesteld dient te worden dat de dienstverlening van Aangeslotene en NN niet is geweest zoals het behoort te zijn. De Commissie begrijpt dat dit zeer vervelend is voor Consument en begrijpt dat een traject van een jaar voor een rentewijziging veel irritatie en frustratie kan opleveren. Consument heeft aangegeven dat het contact steeds vanuit hem moest komen en dat hij tot op heden geen correcte polis heeft ontvangen.

De Commissie is van oordeel dat Consument hiervoor NN dient aan te spreken. Op basis van de door partijen verstrekte gegevens kan worden vastgesteld dat Aangeslotene een verkeerde rente aan NN heeft doorgegeven en verre van adequaat heeft gereageerd op de klachten van Consument. Echter, de Commissie is van oordeel dat de verstrekking van de verkeerde polissen, de verkeerde berekeningen en het toezenden van een polis van een andere klant van NN aan Consument, fouten zijn die door NN zijn gemaakt en die redelijkerwijs niet voor rekening van Aangeslotene dienen te komen.

4.3 De Commissie merkt op dat een overeenkomst van hypothecaire geldlening kwalificeert als een duurovereenkomst voor bepaalde tijd. Ten aanzien van een dergelijke overeenkomst geldt dat deze niet zonder meer kan worden beëindigd, tenzij tussentijdse opzegging uitdrukkelijk is overeengekomen of dit uit de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek) voortvloeit. De Commissie stelt vast dat tussen partijen is overeengekomen dat de overeenkomst van hypothecaire geldlening tussentijds kan worden beëindigd, maar dat Aangeslotene hiervoor wel een boete voor vervroegde aflossing in rekening mag brengen. Van een situatie van boetevrije aflossing, zoals bedoeld in de onder 2.2 geciteerde akte, is geen sprake. Het is uitgangspunt is daarom dat Aangeslotene een boete voor vervroegde aflossing in rekening mag brengen, indien Consument de geldlening wenst over te sluiten. De Commissie volgt het verweer van Aangeslotene, dat het enkele gegeven dat Consument geen vertrouwen meer heeft in de dienstverlening van Aangeslotene (hoe begrijpelijk ook) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet kan leiden tot het toekennen van de vordering tot boetevrije aflossing van de gehele hypothecaire geldlening. Hierbij neemt de Commissie in overweging dat het ongemak van Consument niet opweegt tegen de financiële schade die Aangeslotene zal lijden indien de overeenkomst van hypothecaire geldlening met een nog resterende rentevastperiode van bijna 10 jaar zal worden beëindigd. De Commissie wijst daarom de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.