Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-286
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 oktober 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypothekengroep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben geklaagd over de gestegen vergoeding voor vervroegde aflossing. Tussen de opgave van de voorlopige terugbetaalnota en de definitieve terugbetaalnota, heeft de Bank haar rentetarieven voor bepaalde hypotheekvormen verlaagd. Door het toepassen van een uniform rentebeleid voldoet de Bank aan de in artikel 81a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) vanaf 1 januari 2013 geldende vereisten. De vergelijkingsrente was gebaseerd op het op dat moment geldende rentetarief van de Bank voor al haar bestaande en nieuwe klanten met een soortgelijke lening. De stelling van Consumenten dat de Bank met de rentewijziging een onderscheid maakt tussen bestaande en nieuwe klanten, volgt de Commissie niet. Ook volgt de Commissie de stelling van Consumenten niet dat de Bank hen actief en persoonlijk had moeten informeren over een aankomende wijziging in de rentetarieven. De vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten sloten op 31 december 2010 een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') af bij een rechtsvoorganger van de Bank. Deze geldlening bestond, volgens na te noemen aflosnota's uit 2019, uit twee aflossingsvrije leningdelen. Het eerste leningdeel ([nummer 1]) kende een hoofdsom van € 264.000,-- en een rente van 2,95% en het tweede leningdeel ([nummer 2]) kende een hoofdsom van € 30.000,-- en een rente van 2,75%.

2.2 Consumenten hebben een adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening. Gebleken is dat de Bank niet kon voldoen aan de wensen van Consumenten. De Bank heeft op 23 augustus 2019 een voorlopige terugbetaalnota opgesteld. De hoogte van de vergoeding bedroeg € 22.601,19. Dit bedrag heeft de adviseur als uitgangspunt genomen bij het opstellen van zijn advies.

2.3 In de voorlopige terugbetaalnota is, voor zover relevant, vermeld:

> **Let op**
> Deze voorlopige terugbetaalnota geeft u informatie over de hoogte van uw lening op dit moment. Dit betekent dat de bedragen nog kunnen wijzigen als u een definitieve terugbetaalnota opvraagt. De definitieve bedragen hangen af van de definitieve datum waarop u gaat terugbetalen.

2.4 De Bank heeft haar relaties op 18 september 2019 geïnformeerd over een wijziging in haar rentetarieven per 19 september 2019. De Bank heeft per die datum de rentetarieven van alle rentevastperiodes voor alle hypothecaire geldleningen behoudens de geldleningen met een annuïtaire of lineaire aflosvorm verlaagd.

2.5 Consumenten hebben een offerte van een andere financier geaccepteerd en gekozen om de datum voor transport van de hypotheekakte op 11 oktober 2019 te stellen.

2.6 De Bank heeft op 2 oktober 2019 een definitieve aflosnota opgemaakt voor de geldlening. De vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening bedroeg € 32.896,54.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 10.000,--.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben hun vordering bepaald op het verschil tussen de in augustus 2019 berekende vergoeding en de uiteindelijk in rekening gebrachte vergoeding van € 32.896,54. Consumenten hebben gesteld de dupe te zijn van het door de Bank geïntroduceerde actietarief om nieuwe klanten te werven. De Bank heeft hiermee een onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande klanten. De berekening van de vergoeding dient dan ook los te staan van het actietarief. Daarnaast hebben Consumenten gesteld dat het op de weg van de Bank had gelegen om hen te informeren over de aankomende rentewijziging. De Bank wist dat Consumenten de geldlening zouden gaan oversluiten. Door Consumenten niet te informeren over de aanstaande verlaging van de rente, waardoor de vergoedingsrente hoger zou uitvallen, is de Bank tegenover Consumenten tekortgeschoten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Bank heeft niet onjuist dan wel onredelijk gehandeld. De vergoedingen zijn conform de Leidraad voor vervroegde aflossing van de hypotheek van 20 maart 2017 van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: 'de Leidraad') berekend;
- de toename in de hoogte van de vergoeding voor het vroegtijdig aflossen heeft te maken met het feit dat de rentepercentages zijn verlaagd waardoor de vergelijkingsrente met 0,37 procentpunt is gedaald. Op de voorlopige terugbetaalnota staat bovendien dat de hoogte van de vergoeding nog kon wijzigen;
- van de Bank kan niet worden verwacht dat zij iedere klant persoonlijk informeert over een wijziging in haar rentetarieven.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat een vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening verschuldigd was. De Commissie stelt voorop dat de informatie over de vergoeding voor vervroegde aflossing, die is gegeven op 23 augustus 2019, heeft te gelden als indicatie, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Dit volgt uit het in overweging 2.3 opgenomen voorbehoud uit de voorlopige aflosnota alsmede de benaming van dat document.

4.2 De Commissie merkt op dat de hoogte van de vergoeding voor vervroegd aflossen in belangrijke mate wordt bepaald door het verschil tussen de rentebetalingen die de Bank verwachtte te ontvangen (gebaseerd op de oude contractrente) en de rentebetalingen die de Bank als aanbieder nog kan ontvangen voor de uit te zetten gelden voor de resterende looptijd van de oude lening (gebaseerd op de vergelijkingsrente). Zie hiervoor de Leidraad.

4.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de oorzaak voor de hoger berekende vergoeding voor vervroegd aflossen in oktober 2019 gelegen is in de verlaging van de gehanteerde vergelijkingsrente ten opzichte van de berekening in augustus 2019. Nu Consumenten hebben besloten de geldlening bij een andere partij onder te brengen, worden zij nadelig geraakt door de renteverlaging bij de Bank. De Commissie begrijpt dat een dergelijke verhoging van de vergoeding voor vervroegd aflossen voor Consumenten niet voorzienbaar was, maar dat maakt echter niet dat de door Bank doorgevoerde renteverlaging daarmee naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hierbij moet in aanmerking worden genomen dat iedere bank haar eigen beleid hanteert als het gaat om het vaststellen van de rente. Het is de Commissie hierbij niet gebleken dat de Bank gebruik heeft gemaakt van deze bevoegdheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vergelijkingsrente was gebaseerd op het op dat moment geldende rentetarief van de Bank voor al haar bestaande en nieuwe klanten met een soortgelijke lening. Door het toepassen van een uniform rentebeleid voldoet de Bank aan de in artikel 81a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) vanaf 1 januari 2013 geldende vereisten. De Bank dient op grond van dit artikel – kort gezegd – consumenten met hetzelfde risicoprofiel voor dezelfde rentevastperiode dezelfde rentevergoeding aan te bieden. De stelling van Consumenten dat de Bank met de rentewijziging een onderscheid maakt tussen bestaande en nieuwe klanten, volgt de Commissie niet. Bij renteherziening ontvangen ook de bestaande klanten een voorstel gebaseerd op het huidige rentebeleid.

4.4 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consumenten graag eerder op de hoogte hadden willen zijn van de rentewijziging, rust op de Bank niet de verplichting om haar klanten persoonlijk te informeren over toekomstige wijzigingen in de rentepercentages. Hier bestaat voor de Bank geen wettelijke of contractuele verplichting toe. Ook de op de Bank rustende zorgplicht brengt niet met zich dat de Bank Consumenten persoonlijk had moeten informeren over een toekomstige wijziging in haar rentetarieven. De zorgplicht behelst weliswaar een informatieplicht, maar deze gaat in de omstandigheden van het onderhavige geval niet zover dat de Bank Consumenten proactief had moeten informeren over de geplande rentewijziging per 19 september 2019. Ook niet bij klanten die op dat moment al een voorlopige terugbetaalnota hadden opgevraagd en waarvan de Bank op de hoogte was van de herfinancieringsplannen.

De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet gehouden was Consumenten voorafgaand aan de rentewijziging te informeren. De publicatie van de actuele rentetarieven op de website van de Bank is voldoende.

4.5 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consumenten ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

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.