**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-193**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 13 november 2019 |
| Ingediend door | : de heer [naam Consument 1], verder te noemen Consument 1, en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consument 2, beiden wonende te [plaatsnaam], beiden verder te noemen Consumenten |
| Tegen | : Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion, namens Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Antwerpen, België, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 2 maart 2020 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

De Bank heeft Consumenten in 2017 een hypothecaire geldlening verstrekt. In 2019 hebben Consumenten kenbaar gemaakt dat zij de hypothecaire geldlening tussentijds willen oversluiten. In dat verband heeft de Bank aan Consumenten een voorlopige aflossingsnota gestuurd. Hierin staat een bedrag aan boeterente genoemd. In de definitieve aflossingsnota staat een hoger bedrag aan boeterente genoemd. Consumenten hebben de lening afgelost en het hoge bedrag aan boeterente betaald. Daarna hebben Consumenten zich op het standpunt gesteld dat de Bank in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld door aanspraak te maken op het hoge bedrag aan boeterente. Consumenten vorderen het verschil tussen het hoge en het lage bedrag aan boeterente als onverschuldigd betaald van de Bank terug. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld door aanspraak te maken op het hoge bedrag aan boeterente en wijst de vordering van Consumenten af.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 14 november 2019;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 25 november 2019;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 19 december 2019;
- het verweerschrift van Quion.

De Commissie stelt vast dat Consumenten in de gelegenheid zijn gesteld om binnen twee weken een reactie op het verweerschrift van Quion in te dienen of om uitstel te verzoeken om een reactie in te dienen, maar dat zij van die mogelijkheid geen gebruik hebben gemaakt.

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 Na bemiddeling door Quion heeft de Bank op 31 augustus 2017 aan Consumenten een hypothecaire geldlening van € 196.000,- verstrekt. Quion verzorgt als 'servicer' het beheer van de hypothecaire geldlening.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Hypotrust AV 2008 (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

***21 Vervroegde aflossing***
*(…)*
*21.8 Geldnemer is, tenzij het bepaalde in Artikel 21.6 of Artikel 21.7 van toepassing is, bij geheel of gedeeltelijke vervroegde aflossing van het Verschuldigde, een vergoeding verschuldigd gelijk aan de contante waarde van het renteverschil tussen de Rente en de Marktrente op het tijdstip van ontvangst van de in Artikel 21.1 bedoelde schriftelijke mededeling. Dit renteverschil wordt berekend over de periode vanaf de datum van ontvangst van vervroegde aflossing tot het einde van de Rentevastperiode. De vergoeding wordt berekend over het vervroegd afgeloste bedrag van de Lening.*

*(…)"*

2.3 Op 7 augustus 2019 heeft Quion aan Consumenten een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"*(…)*

*Op 7 augustus 2019 gaf u aan dat u wilt weten wat het kost om uw lening helemaal terug te betalen, omdat u de lening wilt oversluiten. Bij deze brief vindt u een voorlopige aflosnota. Hierin staat hoeveel u moet betalen om uw lening helemaal terug te betalen.*

***Hoeveel moet u nog betalen?***
*Uw lening is nog € 191.657,56. Om uw lening helemaal terug te betalen, betaalt u ons € 191.840,16. Een uitleg van alle kosten vindt u in de 'Beschrijving voorlopige aflosnota'.*

***Wat moet u doen?***
*Wilt u de lening oversluiten? Vraag dan via uw financieel adviseur een offerte aan bij een andere aanbieder. Is uw nieuwe lening goedgekeurd door uw nieuwe aanbieder?*
*Dan sturen wij de definitieve aflosnota naar uw notaris. Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op de voorlopige aflosnota. (…)*

*(…)"*

In de voorlopige aflossingsnota bij deze brief staat voor zover relevant:

*"(…)*

***Beschrijving voorlopige aflosnota***

*(…)*

***Welk bedrag moet u nog betalen?***
*U moet op 14 augustus 2019 nog € 191.840,16 betalen om de lening helemaal terug te betalen.*

*(…)*

***Betalen***
*De hoogte van uw lening op*
*14 augustus 2019 € 191.657,56*
*Rente over uw lening € 182,60*

*Totaal 'Betalen'* *€ 191.840,16*

*(…)*

***Extra uitleg***
*Deze beschrijving is van de voorlopige aflosnota. Wilt u uw lening helemaal terugbetalen? Vraag dan een definitieve aflosnota door een e-mail te sturen naar [e-mailadres Quion]. (…) Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op deze voorlopige aflosnota. U kunt aan deze aflosnota geen rechten ontlenen.*

*(…)"*

2.4 Op 17 september 2019 heeft Quion aan Consumenten een voorlopige aflossingsnota gestuurd.

Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

***Beschrijving voorlopige aflosnota***

*(…)*

***Welk bedrag moet u nog betalen?***
*U moet op 16 oktober 2019 nog € 202.265,03 betalen om de lening helemaal terug te betalen.*

*(…)*
***Betalen***

| | |
|---|---|
| *De hoogte van uw lening op 16 oktober 2019* | *€ 191.464,10* |
| *Rente over uw lening* | *€ 599,38* |
| *Vergoeding terugbetalen* | *€ 10.201,55* |
| *Totaal 'Betalen'* | *€ 202.265,03* |

*(…)*

***Extra uitleg***
*Deze beschrijving is van de voorlopige aflosnota. Wilt u uw lening helemaal terugbetalen? Vraag dan een definitieve aflosnota door een e-mail te sturen naar [emailadres Quion]. (…) Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op deze voorlopige aflosnota. U kunt aan deze aflosnota geen rechten ontlenen.*

*(…)"*

2.5 Op 15 oktober 2019 heeft Quion aan de notaris een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

*Op 3 oktober 2019 gaf u aan dat de lening met nummer (…) van de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2] wordt overgesloten naar een andere aanbieder. (…)*

***Welk bedrag moeten wij ontvangen?***
*De lening is nog € 191.270,24. Om de lening helemaal terug te betalen, moeten wij € 205.071,80 ontvangen. Een uitleg van alle kosten vindt u in de 'Beschrijving aflosnota'.*

*(…)"*
In de aflossingsnota bij deze brief staat voor zover relevant:

*"(...)*

***Beschrijving aflosnota***

*(…)*

***Welk bedrag moet u nog betalen?***
*U moet op 4 november 2019 nog € 205.071,80 betalen om de lening helemaal terug te betalen.*
*(…)*

***Betalen***

| | |
|---|---|
| *De hoogte van uw lening op 4 november 2019* | *€ 191.270,24* |
| *Rente over uw lening* | *€ 442,58* |
| *Vergoeding terugbetalen* | *€ 13.358,98* |
| *Totaal 'Betalen'* | *€ 205.071,80* |

*(…)"*

2.6 Op 4 november 2019 hebben Consumenten de hypothecaire geldlening afgelost.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering van Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen dat Quion wordt veroordeeld om hun een schadevergoeding van € 3.157,43 te betalen.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Naar de Commissie begrijpt hebben Consumenten zich op het standpunt gesteld dat zij een bedrag van € 3.157,43 onverschuldigd aan de Bank hebben betaald. In de definitieve aflossingsnota van 15 oktober 2019 heeft Quion aanspraak gemaakt op een vergoeding voor vervroegd aflossen (hierna: Boeterente) van € 13.358,98, terwijl Quion in de voorlopige aflossingsnota van 17 september 2019 aanspraak maakt op een lager bedrag aan Boeterente, namelijk € 10.201,55. De notaris heeft de definitieve aflossingsnota op 3 oktober 2019 bij Quion opgevraagd. Indien de notaris de aflossingsnota één dag eerder had opgevraagd, zou de Boeterente lager zijn geweest.

Op 3 oktober 2019 is de rente namelijk door de Bank verlaagd, wat een hogere Boeterente tot gevolg heeft. Quion heeft gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid door aanspraak te maken op het 'hoge' bedrag aan Boeterente.

*Verweer van Quion*

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

## 4. Beoordeling

4.1 De vraag die aan de Commissie ter beoordeling voor ligt, is of Quion terecht aanspraak heeft gemaakt op het bedrag van € 13.358,98 aan Boeterente. Naar het oordeel van de Commissie is dat het geval. Dat zal hierna worden toegelicht.

*Mocht Quion een bedrag van € 13.358,98 aan Boeterente bij Consumenten in rekening brengen?*

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dát Consumenten bij het tussentijds beëindigen van de overeenkomst Boeterente aan de Bank verschuldigd zouden zijn. Consumenten hebben dat niet betwist. Bovendien volgt die verschuldigdheid uit artikel 21 van de Algemene Voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.2. Partijen verschillen van mening over de *hoogte* van het bedrag aan Boeterente dat zij aan de Bank verschuldigd waren. Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Quion in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld door aanspraak te maken op het 'hoge' bedrag aan Boeterente als genoemd in de definitieve aflossingsnota van 15 oktober 2019, hiervoor opgenomen onder 2.5, en niet op het 'lage' bedrag aan Boeterente als genoemd in de voorlopige aflossingsnota van 17 september 2019, hiervoor opgenomen onder 2.4. De Commissie volgt Consumenten hierin niet. Uit de tekst van beide voorlopige aflossingsnota's van 7 augustus 2019 én 17 september 2019 volgt naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk dat dit *voorlopige* aflossingsnota's waren, dat Consumenten daaraan geen rechten konden ontlenen en dat de bedragen op de *definitieve* aflossingsnota anders kunnen zijn dan de bedragen op de *voorlopige* aflossingsnota's. Naar het oordeel van de Commissie heeft Quion in zoverre niet onredelijk jegens Consumenten gehandeld door het 'hoge' bedrag aan Boeterente bij hen in rekening te brengen.

4.3 Uit de vaste lijn van uitspraken van de Commissie volgt verder dat Consumenten redelijkerwijs geen rekening hoefden te houden met *andere* omstandigheden dan rentedalingen, zoals – bijvoorbeeld – een fout in de berekening van de voorlopige aflossingsnota (zie Geschillencommissie Kifid 2016-258 onder 4.3 en Geschillencommissie Kifid 2017-101 onder 4.2).

Niet gesteld of gebleken is dat het verschil tussen de Boeterente van de definitieve aflossingsnota en de Boeterente van de voorlopige aflossingsnota van 17 september 2019 het gevolg is van een *andere* omstandigheid dan daling van de marktrente. Dat betekent dat Quion ook in zoverre niet onredelijk jegens Consumenten heeft gehandeld door het 'hoge' bedrag aan Boeterente bij hen in rekening te brengen. Dat de rente is gedaald in de periode tussen het opmaken van de voorlopige aflossingsnota en het opmaken van de definitieve aflossingsnota is overigens onfortuinlijk te noemen, maar de daaruit volgende hogere Boeterente is geen omstandigheid die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht (zie ook Geschillencommissie Kifid 2019-943 onder 4.3).

4.4 Ook overigens zijn de Commissie geen feiten of omstandigheden gebleken die tot de conclusie zouden moeten leiden dat Quion naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld door aanspraak te maken op het 'hoge' bedrag aan Boeterente in de definitieve aflossingsnota. In dat verband heeft Quion nog toegelicht dat Consumenten ervoor hadden kunnen kiezen de hypothecaire geldlening niet over te sluiten om zodoende de Boeterente te voorkomen.

*Conclusie*

4.5 De conclusie is dat Quion terecht aanspraak heeft gemaakt op een Boeterente van € 13.358,98 en niet verplicht is een bedrag van € 3.157,43 aan Consumenten terug te betalen. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom 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.*