Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-910
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 april 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen	: Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 11 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Aangeslotene heeft Consumenten in september 2017 een hypothecaire geldlening verstrekt. In november 2019 hebben Consumenten Aangeslotene laten weten dat zij de hypothecaire geldlening tussentijds willen oversluiten. In dat verband heeft Aangeslotene Consumenten een voorlopige aflosnota gestuurd. Hierin staat een bedrag van € 24.927,57 aan vergoedingsrente genoemd. In de definitieve aflosnota staat een bedrag van € 32.995,11 aan vergoedingsrente genoemd. Consumenten hebben de lening in januari 2020 afgelost en het hogere bedrag aan boeterente betaald. Consumenten stellen zich op het standpunt dat Aangeslotene ten onrechte aanspraak maakt op het hogere bedrag aan vergoedingsrente. Consumenten vorderen het verschil tussen het hoge en het lage bedrag zijnde € 8.068,- aan vergoedingsrente van Aangeslotene terug. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene op grond van de overeenkomst gerechtigd is om het bedrag van € 32.995,11 in rekening te brengen en dat zij niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld. De Commissie wijst de vordering van Consumenten af.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) het verweerschrift van Aangeslotene en 3) de repliek van Consumenten.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar er niet aan kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 23 augustus 2017 heeft Aangeslotene aan Consumenten een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 374.900,- (hierna: de Lening). De Lening bestaat uit twee leningdelen; een annuïtair deel van € 200.000,- en een aflossingsvrij deel van € 174.900,-. De rente bedraagt 2,44% per jaar voor het annuïtaire leningdeel en 2,54% per jaar voor het aflossingsvrije leningdeel. Consumenten hebben gekozen voor een rentevast-periode van 20 jaar.

2.2 Op 28 augustus 2017 is de offerte door Consumenten ondertekend. Op de overeenkomst van geldlening (hierna: de Overeenkomst) zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire geldlening en hypotheek Hypotrust (AV2008) (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de offerte is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

> *"**3.4 U leest alle documenten voordat u de offerte ondertekent***
> *Als u de offerte ondertekent, verklaart u daarmee dat u alle voorwaarden en andere documenten heeft gekregen, heeft begrepen en akkoord bent met alle voorwaarden , overeenkomsten en andere bijlagen . Al deze voorwaarden en documenten horen bij de afspraken die wij maken over deze lening. Hieronder staan de documenten die u moet lezen : Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Hypotrust (AV2008)(…)*
>
> ***3.5 U gaat akkoord met een afwijking in de algemene voorwaarden***
> *In artikel 21.8 van de algemene voorwaarden staat hoe wij de kosten berekenen wanneer u eerder terugbetaalt. De werkwijze uit dit artikel wordt vervangen door de werkwijze hieronder. Wij berekenen de kosten die u moet betalen met de volgende gegevens:*
> *1. Het bedrag dat u oorspronkelijk heeft geleend*
> *2. Het bedrag dat u wilt terugbetalen*
> *3. Het verschil tussen de rente die u betaalt en de rente op eenzelfde soort nieuwe lening van uw aanbieder.*
> *Hierbij kijken we naar:*
> *a. eenzelfde leningvorm*
> *b. eenzelfde risicoklasse*
> *c. eenzelfde periode dat de rente nog vast zou staan als u niet eerder had terugbetaald. (…)*
> *d. op het moment dat u ons vertelt dat u extra wilt terugbetalen . Vertelt u ons niet vooraf dat u wilt terugbetalen? Dan kijken wij naar het moment dat u het bedrag heeft terugbetaald ."*

2.3 Op 25 november 2019 hebben Consumenten een pro-forma aflosnota opgevraagd bij Aangeslotene in verband met het voornemen de Lening over te sluiten naar een nieuwe geldverstrekker.

2.4 Bij brief van 1 december 2019 heeft Aangeslotene Consumenten het volgende geschreven:

"Op 25 november 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 vind t 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 € 363. 818,90. Om uw lening helemaal terug te betalen, betaalt u ons € 389.375 ,08. 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. De definitieve aflosnota moet u minimaal 30 dagen voordat u uw lening helemaal wilt terugbetalen bij ons opvragen. (…)"

2.5 In de 'Beschrijving voorlopige aflosnota' zoals in 2.4 genoemd, heeft Aangeslotene, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(…)

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 [redacted]nl. Vergeet niet uw leningnummer [redacted] in uw e-mail te zetten. 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.

(…)
Aangeslotene heeft verder geschreven dat zij de vergelijkingsrente hanteert die van toepassing was op de dag dat het verzoek om de voorlopige aflosnota door Aangeslotene is ontvangen. In dit geval is dat de rente die gold op 25 november 2019.

2.6 Op 24 december 2019 heeft de nieuwe geldverstrekker de aanvraag voor de lening van Consumenten akkoord bevonden. Dit is aan de notaris van Consumenten doorgegeven. De notaris heeft vervolgens op 30 december 2019 de definitieve aflosnota opgevraagd.

2.7 Op 10 januari 2020 heeft Aangeslotene de notaris de definitieve aflosnota toegezonden. Hieruit blijkt dat de vergoeding vanwege vervroegde aflossing (hierna: de Vergoeding) is gestegen van € 24.927,58 naar € 32.995,11.

2.8 Consumenten zijn het niet eens met het feit dat de Vergoeding met € 8.068,- is gestegen en hebben hierover een klacht ingediend bij Aangeslotene.

2.9 Bij brief van 21 januari 2020 heeft Aangeslotene gehoor gegeven aan het verzoek van Consumenten om aanvullende informatie te mogen ontvangen.

Zo hebben Consumenten onder meer gevraagd om een overzicht te mogen ontvangen van het aantal keren dat Aangeslotene de rente heeft aangepast in de periode van 1 tot en met 30 december 2019. Aangeslotene heeft hier het volgende op geantwoord:

Op de volgende datums heeft de geldverstrekker haar rentelijsten aangepast:
- 8 november 2019 (gebruikt bij opmaak voorlopige aflosnota van 1 december 2019 vanwege aanvraagdatum 25 november 2019)
- 29 november 2019
- 6 december 2019
- 13 december 2019
- 20 december 2019 (gebruikt voor definitieve aflosnota vanwege aankondigingsdatum 30 december 2019)

2.10 Op 18 februari 2020 hebben Consumenten Aangeslotene per e-mail het volgende geschreven:

"Bedankt voor uw reactie. We kunnen ons toch niet aan het gevoel onttrekken dat jullie een behoorlijk slaatje uit ons hebben geslagen. In een paar dagen een verhoging van 24.927 naar 32.995 euro, dat klinkt als een verdienmodel. Wij moesten in een paar dagen ruim 8.000 euro extra ophoesten, en dat heeft ons behoorlijk in financiële problemen gebracht.
Er rammelen een aantal zaken aan de procedure. Op 25 november hebben we de aflosnota opgevraagd. De proforma had vervolgens een dagtekening van 1 december. Maar hier stond wel de rentestand van 8 november op, terwijl deze op 29 november nog gewijzigd is. De proforma had dus niet de laatste stand. Daarnaast werd ons gemeld dat wij op 25 december de lening terugbetaald moesten hebben. Dat is nogal een korte periode, in ieder geval korter dan vier weken. Een proforma van vier weken lijkt ons bovendien totaal niet redelijk. Als je bedenkt dat de rente in zes weken tijd maar liefst vijf keer is gewijzigd en we bij een eerder opgevraagde aflosnota van september 2019 slechts op 5.000 euro boete kwamen, kunnen we wel concluderen dat dit een zeer kwalijke zaak is. De AFM tikt instanties als de uwe niet voor niets op de vingers als het gaat om boetes.
We vragen u de boete terug te brengen naar het oorspronkelijke bedrag van 24.927 euro. Indien jullie niet met een oplossing komen dan stappen we naar het Kifid."

2.11 Aangeslotene heeft Consumenten op 3 maart 2020 bericht dat zij bij het eerder door haar ingenomen standpunt blijft.

De klacht en vordering

2.12 Consumenten vorderen een bedrag van € 8.068,-. Dit is het verschil tussen het bedrag aan vergoedingsrente zoals genoemd op de pro-forma aflosnota en de definitieve aflosnota.

- Het is niet redelijk dat Aangeslotene aanspraak maakt op het hogere vergoedingsbedrag. Op de pro-forma aflosnota van 1 december 2019 heeft Aangeslotene ten onrechte niet de meest recente rentestand gehanteerd. Zij is voor de berekening uitgegaan van de rentestand van 8 november 2019 terwijl de rente toen voor het laatst was gewijzigd op 29 november 2020.
- Op de pro-forma aflosnota is aangegeven dat de Lening per 25 december 2019 moest zijn afgelost. Deze periode is te kort en bedraagt minder dan vier weken na ontvangst van de pro-forma berekening. Deze termijn is niet redelijk. Vooral als blijkt dat de rente in zes weken tijd vijf keer is gewijzigd.

- Op een eerdere aflosnota uit september 2019 bedroeg de boete slechts € 5.000,-. De AFM deelt niet voor niets boetes uit aan dergelijke instanties als het gaat om de berekening van de boeterente.
- Aangeslotene heeft een 'slaatje geslagen' uit het feit dat Consumenten de Lening vervroegd wilden aflossen. In een paar weken een verhoging van ruim € 8.000,-, dat lijkt een verdienmodel te zijn.

Het verweer

2.13 Aangeslotene heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Aangeslotene het bedrag van € 8.056,- aan Consumenten dient te restitueren. Naar het oordeel van de Commissie is dat niet het geval. Dat zal hierna worden toegelicht.

3.2 Niet ter discussie staat dat Consumenten bij vervroegde aflossing van de Lening een vergoeding verschuldigd zijn aan Aangeslotene. Dit volgt uit artikel 21 van de Voorwaarden. Consumenten hebben niet betwist dat deze Voorwaarden onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Consumenten maken bezwaar tegen de hoogte van de door Aangeslotene in rekening gebrachte Vergoeding. Naar de Commissie het begrijpt stellen Consumenten zich op het standpunt dat Aangeslotene handelt in strijd met de redelijkheid en billijkheid, nu zij niet bereid is € 8.068,- aan hen terug te betalen. Consumenten dienden voornoemd bedrag binnen twee dagen voor de passeerdatum van de hypotheekakte 'op te hoesten', aldus Consumenten. Zij zijn hierdoor in financiële problemen geraakt.

3.3 De Commissie volgt Consumenten niet in hun stelling dat Aangeslotene in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld en dat zij daarom gehouden is aan Consumenten een bedrag van € 8.068,- te vergoeden. Uit de vaste lijn van uitspraken van de Commissie volgt dat Consumenten redelijkerwijs geen rekening behoeven te houden met andere omstandigheden dan rentedalingen, zoals – bijvoorbeeld – een fout in de berekening van de voorlopige aflosnota (zie GC Kifid 2016-258 onder 4.3 en GC Kifid 2017-101 onder 4.2).

3.4 Niet ter discussie staat dat het verschil tussen de Vergoeding zoals vermeld op de definitieve aflossingsnota van 10 januari 2020 en de Vergoeding op de pro-forma aflosnota van 1 december 2020 het gevolg is van een daling van de marktrente. Niet gesteld, noch gebleken is dat andere omstandigheden van invloed zijn geweest op de hoogte van de Vergoeding die op de definitieve aflosnota is genoemd.

3.5 Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene niet onredelijk jegens Consumenten gehandeld door een Vergoeding van € 32.995,11 aan hen in rekening te brengen. Consumenten hadden er rekening mee moeten en kunnen houden dat de boeterente hoger (maar ook lager) zou kunnen uitvallen. Temeer nu de Commissie uit het dossier opmaakt dat Consumenten bekend zijn met de berekeningsmethodiek van de Vergoeding en al eerder, namelijk op 1 december 2019, een pro-forma aflosnota bij Aangeslotene hebben opgevraagd waarop een Vergoeding van € 5.000,- was vermeld. Uit de pro-forma aflosnota van 1 december 2020 is in niet misverstane bewoordingen te kennen gegeven dat het (i) gaat om een voorlopige aflosnota, (ii) dat de bedragen op de definitieve aflosnota anders kunnen zijn dan de bedragen op de voorlopige aflosnota en (iii) dat Consumenten geen rechten kunnen ontlenen aan de pro-forma aflosnota. Dat de rente is gedaald in de periode tussen het opmaken van de voorlopige aflossingsnota en het opmaken van de definitieve aflossingsnota is onfortuinlijk te noemen, maar de daaruit volgende hogere Vergoeding is geen omstandigheid die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht (zie ook GC Kifid nr. 2019-943 onder 4.3).

3.6 Ook de argumenten van Consumenten dat Aangeslotene bij de berekening van de pro-forma aflosnota niet is uitgegaan van de meest actuele rentestand en dat de rente tussen 25 november en 30 december 2019 wel vijf keer is gewijzigd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Zoals in 3.5 is overwogen was de Vergoeding op de pro-forma aflosnota louter indicatief. Verder is in artikel 21.8 van de Voorwaarden bepaald dat Aangeslotene bij het vaststellen van de Vergoeding uitgaat van het moment dat de klant haar op de hoogte brengt van het feit dat hij of zij wil terugbetalen. Dat betekent dat Aangeslotene volgens de gemaakte afspraken heeft gehandeld. Ook staat het Aangeslotene vrij haar rentetarieven aan te passen (overigens is de vergelijkingsrente voor de Lening van Consumenten binnen die periode niet vijf keer gewijzigd).

3.7 Verder hebben Consumenten gesteld dat Aangeslotene een slaatje heeft willen slaan uit het feit dat Consumenten de Lening vervroegd wilden aflossen. Naar de Commissie begrijpt, stellen Consumenten hiermee dat er sprake is van willekeur bij het vaststellen van de rentetarieven. De Commissie volgt Consumenten niet in hun stelling. Op de pro-forma aflosnota van 1 december 2019 is, zoals eerder in 3.5 is geschetst, nadrukkelijk vermeld dat de Vergoeding op de definitieve aflosnota kan wijzigen. Dit kan zowel in het voordeel als in het nadeel van Consumenten zijn. Aangeslotene heeft daarbij op zowel de pro-forma als de definitieve aflosnota een uitgebreide uitleg gegeven over de berekeningsmethodiek van de Vergoeding. Gebleken is dat de Vergoeding, zoals te doen gebruikelijk is, tot stand is gekomen volgens de uitgangspunten zoals genoemd in de Leidraad van de AFM. Van willekeur aan de zijde van Aangeslotene is de Commissie niet gebleken.

3.8 Verder merkt de Commissie op dat uit niets blijkt dat de Aangeslotene (bij wijze van uitzondering) definitief akkoord was gegaan met de Vergoeding van € 24.927,57 zodat zij zouden kunnen volstaan met betaling van het lagere bedrag.

3.9 Het voorgaande neemt niet weg dat de Commissie zonder meer aanneemt dat Consumenten hierdoor in financiële problemen zijn geraakt en dat het moeilijk was om binnen zo een kort tijdsbestek een bedrag van € 8.068,- bijeen te krijgen. Deze omstandigheid vormt voor de Commissie echter geen aanleiding om de vordering van Consumenten toe te wijzen en af te wijken van de eerdere uitspraken die de Commissie in eerdere (soortgelijke) zaken heeft gedaan. Zoals in 3.5 is overwogen is financieel nadeel op zichzelf geen omstandigheid die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar wordt geacht. Voor zover Consumenten een beroep hebben willen doen op coulance van Aangeslotene, overweegt de Commissie dat coulance juridisch niet afdwingbaar is.

3.10 Ten aanzien van de stelling van Consumenten dat Kifid Consumenten dient te beschermen, overweegt de Commissie dat dit een veelgehoord misverstand is. In de Statuten en het Reglement van Kifid is vastgelegd dat Kifid geschillen beslecht tussen consumenten en financieel dienstverleners en dat zij daarbij onpartijdig is.

Conclusie

3.11 Gelet op het vorenstaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consumenten ongegrond is en dat Aangeslotene is niet gehouden om Consumenten een bedrag van € 8.068,- te voldoen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.