Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-416 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. S. van Rijn, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de Bank op enig moment een indicatieve aflosnota opgevraagd voor de volledige, vervroegde, aflossing van zijn hypothecaire geldlening. De vergoeding voor vervroegde aflossing bedroeg ten tijde van het opstellen van de indicatieve aflosnota op 30 augustus 2017 ongeveer € 25.000,-. Consument heeft op enig moment besloten zijn hypothecaire geldlening volledig af te lossen, waarna de notaris van Consument een definitieve aflosnota heeft opgevraagd bij de Bank. De vergoeding voor vervroegde aflossing op 9 december 2017 bedroeg blijkens de definitieve aflosnota ongeveer € 36.800,-. Consument beklaagt zich erover dat de vergoeding voor vervroegde aflossing in een dergelijke tijdsbestek dusdanig kan stijgen. Tussen partijen staat niet (meer) ter discussie dat de berekende vergoedingen onjuist zouden zijn. De gestegen vergoeding voor vervroegde aflossing wordt in dit geval verklaard door een algehele rentedaling en de omstandigheid dat er door verloop van tijd gerekend dient te worden met een andere categorie resterende rentevast periode. Consument is van mening dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem niet specifiek te informeren dat door verloop van tijd met een andere categorie resterende rentevast periode gerekend zou worden. De Commissie is van oordeel dat een dergelijke informatieverplichting niet rust op de Bank. De enkele omstandigheid dat gerekend dient te worden met een andere categorie resterende rentevast periode brengt namelijk niet met zich mee dat de vergoeding voor vervroegde aflossing per definitie stijgt. De hoogte van de vergoeding is namelijk een samenspel van vele (onvoorzienbare) factoren en omstandigheden. Tevens is de Commissie van oordeel dat Consument aan de indicatieve aflosnota niet het recht kan ontlenen dat de vergoeding voor vervroegde aflossing ten tijde van de daadwerkelijk aflossing 'enigszins' hetzelfde zou zijn. De conclusie is dat de Bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering tot vergoeding van het verschil van de berekende vergoeding voor vervroegde aflossing in de indicatieve aflosnota en de definitieve aflosnota wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;

- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, bestaande uit twee leningdelen.

2.2 Op 31 augustus 2017 heeft de Bank desgevraagd aan Consument een vrijblijvende en indicatieve aflosnota toegestuurd waarin, voor zover relevant, is opgenomen:

"U heeft ons gevraagd welk bedrag nodig is om uw hypotheek volledig af te lossen. U ontvangt daarom vrijblijvend een indicatieve aflosnota, met daarop de bedragen van uw hypotheek. Ook leest u in deze brief hoe u de daadwerkelijke aflossing van uw hypotheek kunt aanvragen. […] Het bedrag waarmee u uw hypotheek op 30 augustus 2017 zou kunnen aflossen is € 212.578,88. In het bijgevoegde overzicht ziet u hoe dit bedrag is opgebouwd. Daarnaast leggen wij u in de bijlage "Berekening kosten vervroegde aflossing" uit waarom u kosten voor deze aflossing betaalt en hoe wij deze berekenen. […] Wilt u uw hypotheek daadwerkelijk aflossen? Dan kunt u of uw notaris hiervoor de definitieve aflosnota aanvragen op ing.nl/volledigaflossen. De bedragen hierin kunnen afwijken van deze vrijblijvende aflosnota."
[…]

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Berekening kosten vervroegde aflossing

U wilt uw hypotheek vervroegd aflossen. De kosten over het aflossingsbedrag zouden op dit moment € 25.003,41 zijn. Dit bedrag is een indicatie. De exacte aflossingskosten bepalen wij bij de verwerking van het aflossingsbedrag. In deze bijlage leggen wij u uit waarom u deze aflossingskosten betaalt en hoe wij deze berekenen per leningdeel.

Waarom kost eerder aflossen soms geld?
Als u voortijdig (extra) aflost op uw hypotheek ontvangen wij eerder dan overeengekomen het uitgeleende geld terug. Wij missen daardoor dus toekomstige rentebetalingen die u nog zou doen over het afgeloste bedrag. Om deze wegvallende rente-inkomsten op te vangen, proberen we hetzelfde hypotheekbedrag opnieuw uit te lenen voor de nog resterende rentevaste periode. Als wij hierover minder rentebetalingen ontvangen dan wij met u hadden afgesproken, hebben wij financieel nadeel en brengen wij aflossingskosten in rekening.

Hoe hebben wij de kosten voor vervroegde aflossing berekend?
Hieronder ziet u per leningdeel de berekening van de aflossingskosten en welke uitgangspunten bepalend zijn voor die berekening. Ook leggen wij een aantal gebruikte termen uit.

Uitgangspunten

Aflossingsdatum		30 augustus 2017

U mag ieder jaar 20% van uw oorspronkelijke hypotheekbedrag kosteloos aflossen. Heeft u meer dan één hypotheek? Dan kan dit percentage per hypotheek verschillen.

Leningdeel 1.0 (Lineaire Hypotheek)

Aflossingsbedrag	€	10.800,52
Bedrag dat u dit jaar nog kosteloos mag aflossen	€	2.220,23
Bedrag waarover wij kosten berekenen voor vervroegde aflossing	€	8.580,29
Resterende rentevaste periode		122 maanden
Rentepercentage van uw hypotheek (contractrente)		5,150%
Actuele rente (vergelijkingsrente)		2,600%
Renteverlies ING op jaarbasis		2,550%
Aflossingskosten	€	1.368,06

Berekening aflossingskosten

1. Het renteverlies voor ING is 2,550% op jaarbasis.
2. Uw resterende rentevaste periode is nog 122 maanden.
3. U heeft een Lineaire Hypotheek. Door uw maandelijkse aflossing betaalt u elke maand een lager bedrag aan rente. Bij de berekening van het renteverlies hebben we daar al rekening mee gehouden.
4. Het totale renteverlies op de einddatum zou dan € 1.527,14 zijn.
5. Maar dit is te eenvoudig gesteld, omdat u dit bedrag normaal gesproken in 122 maandelijkse termijnen zou betalen. Daarom berekenen we de contante waarde van deze reeks deelbetalingen. Dit betekent dat we de totale waarde van deze betalingen omrekenen naar een bedrag dat u vooraf in één keer moet betalen. Met een contante waarde-berekening houden wij dus rekening met het rente-op-rente effect. Het contant maken gebeurt tegen de actuele rente (vergelijkingsrente) van 2,600%.
6. Dit resulteert in een contante waarde van € 1.368,06. Dit zijn de aflossingskosten op leningdeel 1.0 die u moet betalen.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Leningdeel 1.1 (Aflossingsvrije Hypotheek)

Aflossingsbedrag	€	176.000,00
Bedrag dat u dit jaar nog kosteloos mag aflossen	€	36.179,77
Bedrag waarover wij kosten berekenen voor vervroegde aflossing	€	139.820,23
Resterende rentevaste periode		122 maanden
Rentepercentage van uw hypotheek (contractrente)		5,150%
Actuele rente (vergelijkingsrente)		3,200%
Renteverlies ING op jaarbasis		1,950%
Aflossingskosten	€	23.635,35

Berekening aflossingskosten

1. Het renteverlies voor ING is 1,950% op jaarbasis.
2. Uw resterende rentevaste periode is nog 122 maanden.
3. Het totale renteverlies op de einddatum zou dan € 27.719,36 zijn.
4. Maar dit is te eenvoudig gesteld, omdat u dit bedrag normaal gesproken in 122 maandelijkse termijnen zou betalen. Daarom berekenen we de contante waarde van deze reeks deelbetalingen: Dit betekent dat we de totale waarde van deze betalingen omrekenen naar een bedrag dat u vooraf in één keer moet betalen. Met een contante waarde-berekening houden wij dus rekening met het rente-op-rente effect. Het contant maken gebeurt tegen de actuele rente (vergelijkingsrente) van 3,200%.
5. Dit resulteert in een contante waarde van € 23.635,35. Dit zijn de aflossingskosten op leningdeel 1.1 die u moet betalen.

Totale kosten voor deze aflossing

In totaal betaalt u € 25.003,41 voor deze aflossing. In dit bedrag hebben wij de kosten per leningdeel bij elkaar opgeteld:

Leningdeel 1.0	€	1.368,06
Leningdeel 1.1	€	23.635,35
Totale aflossingskosten	€	25.003,41

[…]

Resterende rentevaste periode: dit is de periode vanaf de aflossingsdatum tot de datum waarop uw huidige rentevaste periode afloopt.

[…]

Actuele rente (vergelijkingsrente): volgens uw hypotheekvoorwaarden is dit de rente die geldt als u nu een vergelijkbare hypotheek zou afsluiten met een rentevaste periode die even lang is als het restant van uw huidige rentevaste periode. Is die resterende rentevaste periode geen heel jaar (bijvoorbeeld 5 jaar en 4 maanden)? Of bieden we een dergelijke rentevaste periode niet (meer) aan? Dan kijken wij naar de rentepercentages van de eerstvolgende langere en eerstvolgende kortere rentevaste periode die wij op dat moment aanbieden voor soortgelijke hypotheken. Van deze twee rentepercentages nemen we het hoogste percentage. Op ING.nl/hypotheekrente kunt u de rentetarieven bekijken die van toepassing waren op de datum dat de aflossingskosten zijn berekend.

2.3 Consument heeft besloten de hypothecaire geldlening bij de Bank in zijn geheel vervroegd af te lossen. De notaris van Consument heeft vervolgens een definitieve aflosnota opgevraagd bij de Bank.

2.4 Op 16 november 2017 heeft de Bank aan Consument een definitieve aflosnota toegestuurd, welke een zelfde opbouw kent als de indicatieve aflosnota. Voor zover relevant is in de definitieve aflosnota opgenomen:

- Het bedrag waarvoor op 9 december 2017 kan worden afgelost is € 224.492,98;
- De totale aflossingskosten bedragen € 36.811,07;
- Als uitgangspunt is voor beide leningdelen gerekend met een resterende rentevast periode van 118 maanden;
- Voor leningdeel 1.0 wordt gerekend met een actuele rente (vergelijkingsrente) van 2,040% en een renteverlies op jaarbasis van 3,110%;
- Voor leningdeel 1.1 wordt gerekend met een actuele rente (vergelijkingsrente) van 2,290% en een renteverlies op jaarbasis van 2,860%.

2.5 Per brief van 20 november 2017 heeft Consument de Bank verzocht om toe te lichten waarom de definitieve kosten voor vervroegde aflossing ruim € 11.800,- hoger liggen dan in de indicatieve aflosnota.

2.6 Per brief van 4 december 2017 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat bij het opstellen van de definitieve aflosnota is gerekend met de rente van 16 november 2017 terwijl bij het opstellen van de indicatieve aflosnota is gerekend met de rente van 17 augustus 2017. De Bank stelt dat er een renteverlaging heeft plaatsgevonden, waardoor de aflossingskosten hoger zijn geworden. De Bank benadrukt dat aan een indicatieve aflosnota geen rechten kunnen worden ontleend.

2.7 Per brief van 14 december 2017 heeft Consument zijn bedenkingen geuit en bezwaar gemaakt tegen het standpunt van de Bank zoals verwoord in de brief van 4 december 2017.

2.8 Op 8 maart 2018 heeft de Bank gereageerd op de klacht van Consument en onder andere toegelicht dat door het verstrijken van de tijd, er tussen de indicatieve aflosnota en de definitieve aflosnota een verschil in de resterende rentevastperiode is ontstaan (118 maanden in plaats van 122 maanden). In de indicatieve aflosnota werd daarom gerekend met de (hogere) 12-jaars rente en in de definitieve aflosnota met de (lagere) 10-jaars rente. Ter onderbouwing heeft de Bank de rentetabellen van 17 augustus 2017 en 16 november 2017 toegestuurd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 11.535,25, zijnde het door Consument becijferde verschil van de aflossingskosten zoals berekend in de indicatieve aflosnota en de definitieve aflosnota.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de op haar rustende zorgplicht om Consument op adequate wijze te informeren over de gevolgen van vervroegde aflossing geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft nagelaten om Consument vooraf voldoende te informeren over de ingewikkelde berekeningswijze waarop de aflossingskosten worden berekend. Ook achteraf, pas lang na het indienen van zijn bezwaar, heeft de Bank in een zeer laat stadium Consument geïnformeerd over de ingewikkelde berekeningswijze.
- De Bank had met haar kennis van de ingewikkelde berekeningswijze van de aflossingskosten kunnen weten dat de aflossingskosten in de zeer nabije toekomst (in dit geval 10 weken) een stuk hoger zouden zijn dan Consument bij normale oplettendheid zou kunnen voorzien. De Bank had Consument hiervoor tijdig moeten waarschuwen, zodat hij op basis van deze informatie tijdig had kunnen acteren.
- Hoewel de functie van de indicatieve aflosnota het geven is van een indicatie van de aflossingskosten, dient de indicatie wel *enigszins* in de buurt van de daadwerkelijke financiële gevolgen te liggen. Anders heeft een indicatie immers geen zin.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat tussen partijen niet (meer) ter discussie staat of de berekening van de aflossingskosten in de indicatieve en definitieve aflosnota juist zijn. De Commissie gaat dus ook uit van de juistheid hiervan.

Toetsingskader

4.2 Voor de beoordeling van het onderhavige geschil, zijn de volgende (wettelijke) bepalingen relevant.

4.3 In artikel 7:127 derde lid Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald: *"Indien de consument vóór het verstrijken van de kredietovereenkomst aan zijn verplichtingen op grond van de krediet-overeenkomst wenst te voldoen, deelt de kredietgever hem onmiddellijk na ontvangst van diens verzoek, op papier of op een andere duurzame drager, de informatie mee die hij nodig heeft om die mogelijkheid te kunnen overwegen. De kredietgever verstrekt aan de consument ten minste een berekening van de gevolgen voor de consument die vóór het verstrijken van de kredietovereenkomst aan zijn verplichtingen voldoet met een duidelijke vermelding van de daarbij gehanteerde hypothesen, die elk redelijk en verdedigbaar zijn."*

4.4 In de door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op 20 maart 2017 gepubliceerde Leidraad *"Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek"* (verder: de Leidraad) is onder andere opgenomen (waarin BGfo staat voor Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft): "*De te betalen vergoeding mag niet meer bedragen dan het financiële nadeel van de aanbieder. Uit de toelichting op artikel 81c BGfo blijkt daarnaast dat de berekening transparant en eerlijk moet zijn. Door het toepassen van onderstaande uitgangspunten kan ook worden voldaan aan het begrip transparant en eerlijk uit de wetstoelichting. […] Ook de berekeningswijze van de vergoeding moet voldoende transparant zijn. De wettelijke norm stelt dat de klant die voornemens is vervroegd af te lossen, een berekening van de vergoeding voor het vervroegde aflossing en de bij de berekening gehanteerde hypothesen dient te ontvangen. Dit betekent dat de klant op transparante wijze geïnformeerd moet worden over de berekeningswijze van de vergoeding voor vervroegde aflossing. Op die manier kan de klant de berekende vergoeding controleren."*

Informeren over berekeningswijze

4.5 De Commissie is van oordeel dat de berekeningen in de pro-forma en de definitieve aflosnota voldoen aan de daaraan gestelde vereisten in het BW, het BGfo en de Leidraad (zie overweging 4.3 en 4.4). Bij beide berekeningen zijn immers de daarbij gehanteerde hypothesen (zoals de peildatum voor de berekening, het aantal maanden van de resterende rentevast periode en de gehanteerde rentepercentages) duidelijk vermeld. Ook is (staps-gewijs) de berekeningswijze uitgelegd en is toegelicht hoe onder andere de te hanteren actuele rente (vergelijkingsrente) wordt bepaald. De berekende aflossingskosten zijn daarom op basis van de aflosnota's te controleren. Dat een gemiddelde consument niet in staat is om een dergelijke berekening te maken is daarvoor niet doorslaggevend, zo blijkt onder meer uit een uitspraak van de Rechtbank Midden-Nederland van 25 april 2018 (ECLI:NL:RBMNE:2018:1642, overweging 4.11) waar de Bank naar verwijst. De stelling van Consument dat de Bank hem (van tevoren) onvoldoende heeft geïnformeerd over de (volgens Consument ingewikkelde) berekeningswijze waarop de aflossingskosten worden berekend, volgt de Commissie daarom niet.

4.6 De Commissie merkt (ten overvloede) nog wel op dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de Bank Consument pas enkele maanden na het verzoek daartoe van Consument een volledige en juiste uitleg heeft kunnen geven om het ontstane verschil in de hoogte van de aflossingskosten te kunnen verklaren.

Waarschuwingsplicht Bank?

4.7 Dat de definitieve aflossingskosten in dit geval hoger zijn komt door twee factoren. Ten eerste doordat er een algehele rentedaling heeft plaatsgevonden. Ten tweede omdat de resterende rentevastperiode is veranderd. Door verloop van tijd dient bij de definitieve berekening van de aflossingskosten te worden gerekend met de ((ten opzichte van de 12-jaars rente) lagere) 10-jaars rente, in plaats van de 12-jaars rente. Consument is van mening dat de Bank hem hiervoor expliciet had moeten waarschuwen omdat hij daardoor, aldus Consument, een groot financieel risico liep.

4.8 De Bank stelt hier tegenover dat Consument destijds enkel om een pro forma-berekening en niet om advies heeft gevraagd. Daarnaast zijn rentewijzigingen niet te voorzien, zodat de Bank daar niet voor kan waarschuwen. Daarbij is het niet per definitie juist dat door het opschuiven naar een andere categorie resterende rentevastperiode de rente lager (en dus nadeliger voor Consument) wordt. Verder kunnen rentewijzigingen in de ene categorie rentevast periode sneller gaan dan in een andere categorie. Het is dus niet zonder meer te zeggen of het gunstig of ongunstig is om te wachten met oversluiten en hoe groot de verschillen zullen zijn omdat er sprake is van een samenspel van vele factoren en omstandigheden.

4.9 De Commissie is met de Bank van oordeel dat er inderdaad sprake is van een dermate groot samenspel van vele factoren en omstandigheden dat ook voor de Bank niet voorzienbaar was dat door het verstrijken van twee maanden de aflossingskosten zich zouden ontwikkelen zoals dit is gebeurd. Het is inherent aan de berekeningsmethodiek dat de vraag (1) *of*, (2) *hoe sterk* (absoluut en relatief) en (3) of in voor Consument *gunstige of ongunstige zin* de aflossingskosten zich zouden ontwikkelen, niet op voorhand en met zekerheid te beantwoorden is. Ook niet door een ter zake kundige zoals de Bank.

4.10 Omdat in zijn algemeenheid niet gezegd kan worden dat het door Consument geschetste risico - dat door (een enkele) wijziging van de resterende rentevast periode de aflossings-kosten fors zullen stijgen - zich voor zal doen, rust er naar het oordeel van de Commissie geen specifieke informatieverplichting op de Bank om hier voor te waarschuwen (zie ook Geschillencommissie 2016-063). De Commissie benadrukt dat een dergelijke specifieke verplichting ook niet expliciet volgt uit de in overweging 4.3 en 4.4 aangehaalde (wettelijke) bepalingen.

Vertrouwen op hoogte aflossingskosten in pro forma-berekening

4.11 Consument is van mening dat de daadwerkelijke aflossingskosten wel *enigszins* in de buurt moeten liggen van de aflossingskosten zoals deze zijn berekend in de pro forma-berekening. Een pro forma-berekening heeft volgens Consument anders geen enkel nut.

4.12 Deze stelling van Consument volgt de Commissie niet. Het 'nut' van de pro forma-berekening is immers meer omvattend dan enkel, naast het geven van inzicht in de berekeningswijze, het geven van de *uitkomst* van de berekening (zie overweging 4.3 en 4.4).

4.13 De vraag hoe sterk (absoluut en relatief) de aflossingskosten zich in de loop der tijd ontwikkelen is zoals eerder overwogen afhankelijk van vele (on)voorzienbare factoren en omstandigheden. De Bank heeft de gehanteerde hypothesen ook in de pro forma-berekening duidelijk vermeld. De zekerheid dat de aflossingskosten op een later moment nog 'enigszins' in de buurt liggen van de pro forma-berekening bestaat niet. Dit in inherent aan de berekeningsmethodiek (zie overweging 4.9).

4.14 De Commissie is van oordeel dat de Bank in de pro forma-berekening geen enkele mededeling heeft gedaan waardoor Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de aflossingskosten in de pro forma-berekening hetzelfde, of ongeveer hetzelfde, zouden zijn als de daadwerkelijke aflossingskosten. Integendeel, de Bank heeft naar het oordeel van de Commissie in de pro forma-aflosnota meer dan voldoende duidelijk tot uiting gebracht dat de definitieve aflossingskosten daarvan af kunnen wijken. Ook dit klachtonderdeel slaagt daarom niet.

Conclusie

4.15 De Commissie is van oordeel dat de berekeningen in de pro forma en de definitieve aflosnota voldoen aan de daaraan gestelde vereisten. Op de Bank rust op basis van haar zorgplicht *geen* specifieke informatieverplichting om Consument te wijzen op een aanstaande wijziging van de (categorie) resterende rentevastperiode welke gehanteerd wordt voor de vaststelling van de vergelijkingsrente. Aan de pro forma-berekening kan niet het recht worden ontleend dat de definitieve aflossingskosten in de buurt liggen van de aflossings-kosten zoals deze zijn berekend in de pro forma-berekening. De klacht van Consument is daarom ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.