Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-809
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 januari 2019
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Kwijtschelding van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Partijen zijn met elkaar overeengekomen dat de vergoeding voor vervroegde aflossing wordt kwijtgescholden, indien de nieuw te financieren woning niet voldoet aan het acceptatiebeleid van de Bank of wanneer de hypothecaire geldlening voor de nieuwe woning binnen een half jaar bij de Bank wordt gesloten. Consumenten hebben hun oude woning verkocht en een nieuwe woning gekocht. Daarnaast wilden Consumenten een beleggingspand door de Bank laten financieren. Doordat de Bank geen beleggingspanden financiert en dit pand aldus niet voldoet aan haar acceptatiebeleid, menen Consumenten dat zij genoodzaakt waren om over te stappen naar een andere geldverstrekker. De Commissie is van oordeel dat de Bank op terechte gronden de vergoeding voor vervroegde aflossing bij Consumenten in rekening heeft gebracht. Niet is komen vast te staan dat Consumenten – voor wat betreft hun nieuwe woonhuis – genoodzaakt waren om over te stappen naar een ander geldverstrekker. Consumenten zijn meerdere malen schriftelijk door de Bank gewezen op de verschuldigde vergoeding bij vrijwillige verkoop van de woning. Op basis van deze stukken had het voor Consumenten voldoende kenbaar moeten zijn in welke omstandigheden zij de vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd waren. De vordering van Consumenten wordt 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 repliek van Consumenten;
- 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 Op enig moment hebben Consumenten zich gewend tot een adviseur van de Bank voor advies bij het aangaan van een hypothecaire geldlening.

2.2 Op 5 juli 2012 hebben Consumenten het zogeheten Persoonlijk Hypotheekadvies van 27 juni 2012 ondertekend dat, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*4.8 Rente*
U heeft aangegeven dat u gebruik wilt maken van de Voordeelrente. Voordeelrente bestaat uit twee componenten. U heeft gekozen voor beide componenten:
- Offerterente = passeerrente. (…)
- Boete bij verkoop onderpand. U accepteert dat u mogelijk een boete aan ING betaalt bij verkoop van het onderpand. Tijdens de eerste rentevaste periode ontvangt u daarom een extra rentekorting (Voordeelrente) van 0,15%.

U betaalt een boete als:
u tijdens de eerste rentevaste periode de hypotheek aflost wegens verkoop van de woning. Deze boete geldt alleen als de actuele rente voor vergelijkbare hypotheken voor de rentevaste periode lager is dan de rente die u voor de hypotheek betaalt. De boete die u betaalt bedraagt maximaal 3% van de hypotheeksom.

U betaalt geen boete als:
a. de actuele rente op dat moment hoger is dan de rente van uw hypotheek;
b. u de hypotheek aflost en direct een nieuwe hypotheek afsluit bij [de Bank];
c. u binnen 6 maanden een nieuwe hypotheek bij [de Bank] *afsluit. Het kan zijn dat u dan al een boete heeft betaald, maar dan krijgt u het volledige bedrag van de boete van ons terug;*
d. u of uw medeschuldenaar overlijdt, en als de hypotheek binnen 6 maanden na overlijden wordt afgelost;
e. u aflost op het moment dat uw lopende rentevaste periode eindigt. Om precies te zijn: in de periode van 14 dagen vóór tot 14 dagen na de dag waarop deze eindigt."

2.3 Op 27 juli 2012 is een hypothecaire geldlening tussen de Bank en Consumenten tot stand gekomen. De hypothecaire geldlening bestaat onder meer uit een bankspaardeel van € 138.000,- (leningdeel 1) en een aflossingsvrij deel van € 155.000,- (leningdeel 2), die beide zijn gesloten voor een rentevaste periode van 10 jaar.

2.4 De hypotheekofferte luidt, voor zover relevant, als volgt:

"***Bankspaardeel***
(…)
Tot einde rentevaste periode:
- 0,15% Korting Voordeelrente component 2
(…)
Aflossingsvrij deel
(…)
Tot einde rentevaste periode:
- 0,15% Korting Voordeelrente component 2
(…)
Boete bij verkoop onderpand
U heeft gekozen voor Voordeelrente component 2: u betaalt bij verhuizing tijdens de door u gekozen rentevastperiode mogelijk een boete als u uw hypotheek vervroegd aflost. Deze boete kan oplopen tot maximaal 3% over het bedrag dat u moet aflossen."

2.5 De Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken van april 2012 (hierna: 'de voorwaarden') luiden, voor zover relevant, als volgt:
"*Kunt u eerder aflossen*
(…)
Wilt u uw hele hypotheek op een ander moment eerder aflossen, dan mag dit zonder boete in de volgende gevallen:
- Bij verkoop van uw huis. Dit geldt niet als u gekozen heeft voor component 2 van de Voordeelrente."

2.6 Op 29 november 2016 heeft de Bank Consumenten een aflosnota gestuurd voor de aflossing per 30 december 2016 die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"***Totale kosten voor deze aflossing***
(…)
[leningdeel 1] *€ 4.140,00*
[leningdeel 2] *€ 4.650,00*"

2.7 Op 5 december 2016 hebben Consumenten de Bank een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Inmiddels hebben wij ons huis verkocht en hebben we ook weer een nieuwe huis gekocht. Daarnaast zijn wij bezig met een beleggingsobject.* [naam adviseur bij de Bank] *heeft ons verteld dat* [de Bank] *niet meer aan box 3 financieringen doet, dus dat een beleggingsconstructie niet te financieren is bij* [de Bank]. *We hebben met hem contact gezocht omdat we nog een keer wilde verifiëren of dit echt niet kan. Wij zijn al jaren klant bij* [de Bank] *en willen dit graag blijven.*"

2.8 Op 6 december 2016 heeft de Bank Consumenten een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Wij verstrekken uitsluitend een hypotheek op een woning die u zelf gaat bewonen. Zoals* [naam adviseur bij de Bank] *eerder heeft aangegeven financieren wij op dit moment geen 'beleggingspanden'.*"

2.9 Op 14 december 2016 hebben Consumenten bezwaar gemaakt bij de Bank over de in rekening gebrachte vergoeding wegens vervroegde aflossing.

2.10 Op 20 maart 2017 en op 19 mei 2017 heeft de Bank Consumenten per brief geïnformeerd over de herberekening van vergoeding voor vervroegde aflossing. De Bank heeft Consumenten op 7 februari 2018 geïnformeerd dat de herberekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing voor hen geen gevolgen heeft.

2.11 Op 10 augustus 2018 hebben Consumenten bij de Bank een klacht ingediend.

2.12 Op 23 augustus 2018 heeft de Bank een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Kwijtschelding afkoopkosten*
Deze afkoopkosten kunnen onder bepaalde voorwaarden kwijt gescholden worden. Dit is het geval als u bij [de Bank] *geen nieuwe hypotheek kunt afsluiten voor een andere woning voor eigen bewoning of als u binnen 6 maanden bij* [de Bank] *een nieuwe hypotheek afsluit voor een nieuwe woning. Beide voorwaarden zij niet van toepassing in uw geval.*"

2.13 De uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet tot een oplossing geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 8.790,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consumenten wilden bij de Bank een nieuwe hypothecaire geldlening sluiten voor hun nieuwe woning. Consumenten wilden daarnaast ook bij de Bank een hypothecaire geldlening voor een beleggingspand. De Bank financiert echter geen beleggingspanden oftewel de Bank doet niet aan Box 3 financieringen. Consumenten waren hierdoor genoodzaakt om over te stappen naar een andere geldverstrekker met een boeterente bij de Bank als gevolg. Aangezien de Bank de nieuwe hypothecaire geldlening voor het beleggingspand op basis van haar acceptatiebeleid niet kon accepteren, dient de boeterente kwijtgescholden te worden.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank op terechte gronden de vergoeding voor vervroegde aflossing bij Consumenten in rekening heeft gebracht.

4.2 Vaststaat dat partijen, met het aangaan van de overeenkomst voor de hypothecaire geldlening, met elkaar zijn overeengekomen dat Consumenten gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening een zogeheten Voordeelrente korting zouden ontvangen. In ruil voor deze korting kon de Bank bij vrijwillige verkoop van de woning een 'boete' oftewel een vergoeding voor vervroegde aflossing bij Consumenten in rekening brengen. De vergoeding voor vervroegde aflossing kon worden kwijtgescholden wanneer de nieuw te financieren woning niet zou voldoen aan het acceptatiebeleid van de Bank of wanneer de hypothecaire geldlening voor de nieuwe woning binnen een half jaar bij de Bank zou worden gesloten. Deze regeling is opgenomen in het Persoonlijk hypotheekadvies, de hypotheekofferte en de voorwaarden (overwegingen 2.2 tot en met 2.5).

4.3 Consumenten menen dat zij door de Bank genoodzaakt waren om over te stappen naar een andere geldverstrekker, waardoor zij aan de Bank een vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd waren. Consumenten hebben na de vrijwillige verkoop van hun woning een ander woonhuis gekocht. Hierover hebben Consumenten de Bank per e-mail op 5 december 2016 geïnformeerd. Uit de e-mail blijkt verder dat Consumenten *daarnaast* een beleggingspand wilden kopen. De Bank heeft per e-mail van 6 december 2016 bevestigd aan Consumenten dat zij geen beleggingspanden financiert. De Bank heeft gesteld dat het in de risicosfeer ligt van Consumenten dat zij een lening wilden die de Bank niet aanbood en dat zij vervolgens ervoor hebben gekozen om de leningen voor zowel het woonhuis als het beleggingspand elders te sluiten. Indien Consumenten ervoor hadden gekozen om de financiering voor de nieuwe woning (binnen half jaar) bij de Bank af te sluiten, was de vergoeding voor vervroegde aflossing niet verschuldigd geweest.

4.4 Niet is komen vast te staan dat Consumenten voor hun nieuwe woonhuis daadwerkelijk genoodzaakt waren om over te stappen naar een andere geldverstrekker. Daarbij is niet gebleken dat Consumenten navraag bij de Bank hebben gedaan ten aanzien van het voortzetten van de hypothecaire geldlening voor hun (nieuwe) woonhuis. Dat de nieuwe geldverstrekker de eis had om de financiering voor het beleggingspand enkel te accepteren in combinatie met een financiering voor het (nieuwe) woonhuis, is niet een omstandigheid die de Bank toe te rekenen valt.

De Commissie is van oordeel dat Consumenten niet zonder navraag hadden moeten aannemen dat zij geen vergoeding verschuldigd waren aan de Bank óf dat zij in deze omstandigheden in aanmerking zouden komen voor kwijtschelding. Vergelijk ook overweging 4.4 van GC Kifid nr. 2018-259.

4.5 De Commissie merkt verder op dat Consumenten meerdere malen zijn gewezen op de verschuldigde vergoeding bij vrijwillige verkoop van de woning, namelijk in het Persoonlijk hypotheekadvies, de hypotheekofferte en de voorwaarden. Daarin zijn Consumenten ook gewezen op de gevallen waarin zij deze vergoeding niet aan de Bank verschuldigd zouden zijn. Op basis van deze stukken had het voor Consumenten voldoende kenbaar moeten zijn in welke omstandigheden zij de vergoeding voor vervroegde aflossing aan de Bank verschuldigd waren. Vergelijk ook GC Kifid nr. 2019-079, overweging 4.3.

4.6 Tot slot hebben Consumenten gesteld dat een medewerker van de Bank had toegezegd dat de vergoeding wegens vervroegde aflossing kwijtgescholden kon worden, indien zij een offerte van de nieuwe geldverstrekker konden overleggen. Consumenten hebben deze stelling niet kunnen onderbouwen, waardoor de Commissie hieraan voorbij zal gaan.

4.7 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank op terechte gronden de vergoeding voor vervroegde aflossing bij Consumenten in rekening heeft gebracht. De Commissie zal daarom niet toekomen aan bespreking van de hoogte van de gevorderde schade. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

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.