Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0178
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juni 2020
Ingediend door	: De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder hierna zowel gezamenlijk, als afzonderlijk te noemen de consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Vergoedingsrente. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank ten onrechte een vergoedingsrente in rekening heeft gebracht vanwege vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening. Daarnaast stelt hij zich op het standpunt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de bank geen vergoedingsrente in rekening zou brengen, omdat deze boeterente niet was opgenomen in de aflossingsnota bij de notaris. De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist. De commissie is van oordeel dat de bank op grond van de overeenkomst en de voorwaarden gerechtigd was om de vergoedingsrente in rekening te brengen. Ook mocht de consument er in de gegeven omstandigheden nietczonder meer op vertrouwen dat de bank geen vergoedingsrente meer in rekening zou brengen. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en wijst de vordering 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 8 september 2017 heeft een (advies)gesprek plaatsgevonden tussen een adviseur van de bank (hierna: de adviseur) en de consument. Uit het gespreksverslag blijkt dat de adviseur de consument heeft geïnformeerd over de gevolgen van vervroegde aflossing wanneer hij kiest voor een rentevastperiode van 10 jaar:
"(…) Voor de 2e keer benoemd dat als meneer eerder aflost dan het rentecontract van 10 jaar, dat er een boete berekend wordt..(…)"

2.2 Op 14 september 2017 heeft de adviseur de aanvraag voor de lening ingediend. Uit het interne document 'aanvraag financiering particulieren' (hierna: AFP) kan worden opgemaakt dat de consument een lening wilde afsluiten voor de aankoop van een woning in Amsterdam voor zijn dochter (hierna: de dochter) die vanwege haar studie woonruimte nodig had. Het gaat dan ook om een tweede woning op naam van de consument die niet door hen bewoond zal worden.

Op pagina 7 van de AFP is verder de volgende zin/passage opgenomen:
"De klant kiest voor een 10 jarig contract om lang zekerheid te hebben en de kans dat zijn tweeling er in gaat wonen, ook mee te kunnen nemen in de periode van het contract."

Op pagina 8 van de AFP staat onder Kanttekeningen (met betrekking tot het risico van inkomensvermindering) het volgende vermeld:
"(…) Mocht het toch tegenvallen, kan het pand verkocht worden. Meneer weet dat hij dan mogelijk een boete moet betalen ivm vervroegd aflossen. De klant plant het al lang voor pensionering weer te verkopen omdat het alleen dient voor zijn kinderen."

2.3 Op 19 september 2017 heeft de bank een offerte voor een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) aan de consument verstrekt. Uit de offerte kan worden opgemaakt dat het gaat om een lening die bestaat uit twee leningdelen, dat het gaat om een box 3 lening en dat de consument ervoor heeft gekozen om de rente voor een periode van 10 jaar vast te zetten. Verder is onder het kopje '7. Vervroegde Aflossing' voor zover relevant het volgende vermeld:

Uitstapkosten:

Rente voor een bepaalde periode vast
Heeft u met ons voor het leningdeel een rentevastperiode afgesproken? En wilt u dat leningdeel helemaal of voor een deel eerder terugbetalen vóór het einde van de rentevastperiode? Dan moet u aan ons uitstapkosten betalen als op de dag waarop u ons terugbetaalt de vergelijkingsrente lager is dan de rente die u aan ons moet betalen voor dat leningdeel. De vergelijkingsrente is de actuele rente die wij op moment van terugbetalen aanbieden als u het leningdeel dan opnieuw zou sluiten en die geldt voor een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende rentevastperiode. Als wij dan geen rente aanbieden met een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende rentevastperiode dan gebruiken wij de actuele rente van de meest dichtstbijzijnde langere rentevastperiode. Maar is de actuele rente van de meest dichtstbijzijnde kortere rentevastperiode hoger? Dan gebruiken wij die hogere rente die hoort bij de meest dichtstbijzijnde kortere rentevastperiode.

Deze uitstapkosten berekenen wij omdat we in dat geval rente-inkomsten mislopen. Wij berekenen de misgelopen rente (de rente die u betaalt minus de vergelijkingsrente) over de resterende rentevastperiode van dat leningdeel. De misgelopen rente berekenen we over iedere maand. Vervolgens berekenen we de contante waarde daarvan. Het rentepercentage dat wij gebruiken om de contante waarde te berekenen, is de vergelijkingsrente.

In de voorwaarden die gelden voor uw leningdeel leest u hoe wij de vergelijkingsrente en de resterende rentevastperiode bepalen en hoe wij de uitstapkosten berekenen. In de voorwaarden noemen wij de uitstapkosten 'boete' of 'vergoeding'.

Lost u een leningdeel af op de laatste dag van de rentevastperiode van dat leningdeel? Dan hoeft u geen uitstapkosten te betalen.

2.4 Op de lening zijn onder meer de 'Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere geldleningen 2017' van toepassing (hierna: de voorwaarden). In de voorwaarden is de volgende bepaling opgenomen:

" 3 Wat spreken wij met u af over eerder terugbetalen?
a Een leningdeel kan altijd helemaal of voor een deel eerder worden terugbetaald. (…)Wilt u een deel eerder terug betalen? (…) Het kan zijn dat u een vergoeding moet betalen als u een leningdeel helemaal of voor een deel eerder terugbetaalt. Hoe hoog is die vergoeding? Dat kunt u lezen in de bepalingen over het rentetype. In sommige gevallen hoeft u geen vergoeding te betalen. Meer hierover leest u hierna onder b en c.
(…)
c U mag een leningdeel altijd zonder vergoeding aan ons terugbetalen in de volgende gevallen.
(1t/m4 zie bijlage)
5 U heeft de juridische eigendom van de woning overgedragen aan een ander. U heeft deze woning zelf bewoond en toont aan ons aan dat alle debiteuren verhuizen. U en de andere debiteuren verhuizen binnen één jaar nadat u de woning heeft overgedragen. Onder verhuizen verstaan we het volgende:
- *u verkoopt en levert de woning die u als hoofdverblijf heeft; en*
- *u en de andere debiteuren verlaten de woning en wonen hier helemaal niet meer; en*
- *u en/of de andere debiteuren kopen de woning niet terug binnen één jaar; en*
- *u en/of de andere debiteuren gaan niet binnen één jaar weer in de woning wonen*

(…)"

2.5 De offerte is door de consument op 21 september 2017 voor akkoord ondertekend. Met de ondertekening heeft de consument verklaard dat hij de voorwaarden heeft ontvangen, dat hij daarvan kennis heeft genomen en dat hij daarmee akkoord is.

2.6 Bij e-mail van 16 december 2019 heeft de consument de bank gevraagd hem de actuele schuld van de lening te mailen in verband met de verkoop van de woning. De adviseur heeft daarop het volgende geantwoord:

"De schuld is nu € 188.355,-. Als u de woning verkoopt, dan komt het uiteindelijke aflosverzoek via de notaris bij ons en die hoort wat het af te lossen bedrag is (inclusief de laatste rente) en meldt dat dan u aan u."

2.7 Op vrijdag 10 januari 2020 om 16:47 uur schrijft de adviseur de consument het volgende:
"Vervelend dat de boete als verrassing komt voor je. Hierbij de offerte waar op pagina 23 wordt gewezen op vervroegd aflossen en de consequenties daarvan. Ik heb in mijn gespreksverslagen nog gekeken en daarin staat genoteerd dat ik je op 8 september 2017 voor een 2e keer heb gewezen op een mogelijke boete bij vervroegd aflossen. We hebben begin volgende week contact over de afwikkeling."

Om 17:51 uur heeft de consument de adviseur het volgende gemaild:

"Dank voor terugbellen zojuist, dat ik wat geïrriteerd ben komt doordat ik volledig verrast ben door de boeterente die ineens opduikt ivm verkoop van de woning. Ik hoop dat er maandag een andere uitkomst is want dit is echt niet acceptabel. Wel fijn dat we ons telefoongesprek prettiger eindigde, het voelt alsof ik niet voldoende geïnformeerd ben, terecht of onterecht dat is ons meningsverschil."

2.8 Op vrijdag 24 januari 2020 om 15: 22 uur heeft de consument de adviseur het volgende gemaild:
"Is er nog nieuws te melden rondom onze discussie rondom de boeterente? Ik ben hele dag lastig bereikbaar, anders maandag even proberen te bellen?"

2.9 Op 3 februari 2020 heeft de overdracht van de woning plaatsgevonden. Per abuis heeft de bank de vergoedingsrente niet meegenomen in de aflosnota die zij aan de notaris had doorgegeven.

2.10 Bij e-mail van maandag 17 februari 2020 om 09:38 uur heeft de adviseur de consument als volgt geïnformeerd:

"Vandaag weer terug van vakantie vandaar mijn late reactie. Er was niks meer te melden na mijn laatste mail waarin ik toelichtte dat ik destijds duidelijk heb aangegeven dat voortijdig aflossen van de lening een boete tot gevolg zou hebben. Ik zie dat de lening inmiddels is afgelost. Ik hoop dat de overdracht verder voorspoedig is gegaan en dat het u verder goed gaat. Succes voor uw dochter met afstuderen!"

2.11 Bij brief van 19 februari 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd over het feit dat hij alsnog een vergoedingsrente is verschuldigd. In de brief is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"Onlangs heeft u de overdracht van uw woning gehad bij [naam notaris]. De leningen (…) zijn daarbij afgelost. De verschuldigde vergoedingsrente is nog niet verrekend. (…) Vriendelijk verzoeken wij u om het bedrag van EUR 6.901,20 binnen 2 weken na dagtekening naar ons over te boeken (…)."

2.12 De consument is het hier niet mee eens en heeft op 28 februari 2020 een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht van de consument afgewezen. Uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure en de Kifid-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert primair dat hij de door de bank wegens vervroegde aflossing van de lening in rekening gebrachte vergoedingsrente van € 6.900,- niet hoeft te betalen. Daartoe heeft hij aangevoerd dat hij geen vergoedingsrente verschuldigd is omdat de eigendom van de woning juridisch is overgedragen en zijn dochter is verhuisd. Het tweede klachtonderdeel ziet op de aflosnota die de bank aan de notaris heeft verstrekt. Op de aflosnota was geen vergoedingsrente vermeld waardoor de consument ervan uitging en erop mocht vertrouwen dat de bank geen vergoedingsrente meer in rekening zou brengen.

Het verweer

2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Het geschil

3.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument een vergoedingsrente verschuldigd is. De commissie moet beoordelen of de bank gerechtigd was om een vergoedingsrente in rekening te brengen. Als deze vraag bevestigend wordt beantwoord dient de commissie te beoordelen of consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat de bank geen vergoedingsrente meer in rekening zou brengen. De commissie zal deze vragen in het navolgende beantwoorden.

Vergoedingsrente terecht of onterecht in rekening gebracht?

3.2 Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat de bank de vergoedingsrente terecht in rekening heeft gebracht. In de offerte is beschreven wanneer de bank een vergoedingsrente in rekening brengt. In de offerte wordt verwezen naar de voorwaarden over de berekening en de verschuldigdheid van de vergoedingsrente. Zoals in 2.5 overwogen heeft consument ingestemd met de voorwaarden en heeft hij hier kennis van genomen. Vaststaat dat partijen zijn overeengekomen dat de consument een vergoedingsrente verschuldigd is als (i) de lening voor het einde van de rentevastperiode wordt afgelost en (ii) daarbij de vergelijkingsrente lager is dan de rente die contractueel is overeengekomen. Aan beide voorwaarden voor het in rekening brengen van een vergoedingsrente is voldaan: (i) de lening is binnen de periode van tien jaar afgelost en (ii) de vergelijkingsrente was op het moment van aflossing lager dan de contractuele rente.

3.3 Voorts dient te worden beoordeeld of sprake is van een van de in artikel 3 sub c onderdeel 5 van de voorwaarden genoemde uitzonderingen waarbij *geen* vergoeding verschuldigd is. In dit geval is de volgende bepaling relevant:

"(…) 5 U heeft de juridische eigendom van de woning overgedragen aan een ander. U heeft deze woning zelf bewoond en toont aan ons aan dat alle debiteuren verhuizen."

De consument vindt dat de bank ten onrechte een vergoeding in rekening heeft gebracht omdat sprake is van de juridische overdracht van de woning en een verhuizing. De commissie gaat daar niet in mee en oordeelt dat duidelijk uit de bepaling volgt dat de consument de woning zelf moest hebben bewoond. Nu vaststaat dat de woning werd bewoond door de dochter van consument, is niet voldaan aan de voorwaarde voor 'boete-vrije' aflossing. De bank heeft de vergoedingsrente dan ook terecht in rekening gebracht.

3.4 Voor zover de consument van mening mocht zijn dat de bank haar informatieplicht heeft geschonden door hem tijdens het adviesgesprek niet te wijzen op de verschuldigdheid van een eventuele boete, overweegt de commissie als volgt. Uit het dossier kan worden opgemaakt dat de adviseur de consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst heeft geïnformeerd over de gevolgen van het kiezen voor een rentevastperiode van tien jaar. Het is aannemelijk dat dat de consument desondanks welbewust voor een rentevastperiode van tien jaar heeft gekozen (zie 2.1 en 2.2).

3.5 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Gerechtvaardigd vertrouwen?

3.6 In de kern komt het neer op de vraag of de consument gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen aan het feit dat geen vergoeding voor vervroegde aflossing was vermeld op de aflosnota. De consument is van mening dat dit het geval is en de bank meent van niet. De bank heeft erkend dat zij abusievelijk heeft nagelaten om de vergoedingsrente op de aflosnota mee te nemen. Dit betekent echter niet dat zij daarmee afstand heeft gedaan van het recht om alsnog een vergoeding in rekening te brengen. Bovendien mogen fouten volgens de voorwaarden worden hersteld, aldus de bank.

3.7 Om bovengenoemde vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van hetgeen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') is bepaald.

"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."

3.8 Uit het geciteerde wetsartikel volgt dat de bank gebonden is aan haar mededeling voor zover de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf.

3.9 De toepassing van artikel 3:35 BW brengt met zich dat van de consument mag worden verwacht dat hij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de bank indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat (zie ook Geschillencommissie Kifid, 2017-688). Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring (de aflosnota) in de door de wederpartij begrepen zin (zoals de consument deze heeft opgevat) bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval.

3.10 De commissie oordeelt dat de consument er in de gegeven omstandigheden niet zonder meer van uit mocht gaan dat de bank had afgezien van het recht om een vergoeding vanwege vervroegde aflossing in rekening te brengen. Zij overweegt daartoe dat de consument op 10 januari 2020 is geïnformeerd over het voornemen van de bank om een vergoedingsrente in rekening te brengen. De commissie maakt uit de mailwisseling tussen de adviseur en de consument op dat de consument door dit bericht werd verrast. Partijen hebben toen afgesproken dat zij nog contact zouden hebben om dit onderwerp te bespreken. Een gesprek of mailcontact heeft echter niet meer plaatsgevonden. De consument heeft vervolgens per e-mail van 24 januari 2020 geïnformeerd naar de stand van zaken met betrekking tot de vergoedingsrente. Door de vakantie van de adviseur is hier niet meer op gereageerd. Niet is gebleken dat de bank hierover een toezegging heeft gedaan of dat de bank op enige andere manier blijk heeft gegeven dat zij van het in rekening brengen van de vergoeding af zou zien.

3.11 Hoewel het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank op de aflosnota geen vergoedingsrente had vermeld, is de commissie van oordeel dat de bank in beginsel een gemaakte (en ontdekte) fout mag herstellen. Voor zover de consument heeft vertrouwd op de 'onjuiste' aflosnota overweegt de commissie dat er in dit geval geen sprake is van een gerechtvaardigd vertrouwen in de zin van artikel 3:35 BW.

De commissie acht daartoe van belang dat het feit dat de bank op de aflosnota geen vergoeding had vermeld, vragen had moeten oproepen nu de consument wist dat de bank voornemens was om een vergoeding in rekening te brengen en hij geen toezegging van de bank had ontvangen dat zij dit niet zou doen. Het had dan ook op de weg van de consument gelegen om navraag te doen bij de bank over de juistheid van de aflosnota.

3.12 De conclusie is dat de bank de vergoeding vanwege vervroegde aflossing terecht in rekening heeft gebracht en dat de klacht van de consument daarom ongegrond is.

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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

3 Wat spreken wij met u af over eerder terugbetalen?

a Een leningdeel kan altijd helemaal of voor een deel eerder worden terugbetaald. Dat kan zijn omdat u dat wilt of omdat u dat moet. Wilt u een deel eerder terugbetalen? Dan moet dat minimaal € 300,- per keer zijn. Meer mag ook. Wij kunnen dit bedrag aanpassen.
Het kan zijn dat u een vergoeding moet betalen als u een leningdeel helemaal of voor een deel eerder terugbetaalt. Hoe hoog is die vergoeding? Dat kunt u lezen in de bepalingen over het rentetype. In sommige gevallen hoeft u geen vergoeding te betalen. Meer hierover leest u hierna onder b en c.

b U mag per kalenderjaar altijd zonder vergoeding maximaal 20% van het beginbedrag van het leningdeel terugbetalen met geld dat u niet van ons leent.
Heeft u in een kalenderjaar niets terugbetaald of maar een deel van dit bedrag terugbetaald? Dan kunt u in een volgend kalenderjaar dat bedrag of het restant van dat bedrag niet meer gebruiken.

c U mag een leningdeel altijd zonder vergoeding aan ons terugbetalen in de volgende gevallen.

1 Als u met ons een rentevastperiode heeft afgesproken: op de laatste dag van een rentevastperiode van dat leningdeel.

2 Als u met ons een rentebedenktijd heeft afgesproken: tijdens de rentebedenktijd van dat leningdeel.

3 Als u met ons een rente heeft afgesproken die gekoppeld is aan het driemaands Euribortarief: op de laatste dag van de opslagvastperiode van dat leningdeel.

4 U of uw echtgenoot/geregistreerde partner overlijdt. En het leningdeel wordt binnen één jaar na dat overlijden aan ons terugbetaald.

5 U heeft de juridische eigendom van de woning overgedragen aan een ander. U heeft deze woning zelf bewoond en toont aan ons aan dat alle debiteuren verhuizen. U en de andere debiteuren verhuizen binnen één jaar nadat u de woning heeft overgedragen.
Onder verhuizen verstaan we het volgende:
- u verkoopt en levert de woning die u als hoofdverblijf heeft; en
- u en de andere debiteuren verlaten de woning en wonen hier helemaal niet meer; en
- u en/of de andere debiteuren kopen de woning niet terug binnen één jaar; en
- u en/of de andere debiteuren gaan niet binnen één jaar weer in de woning wonen.

Draagt u de woning of een deel ervan over aan:
- uw echtgenoot of echtgenote;
- uw geregistreerde partner;
- de persoon met wie u een gemeenschappelijke huishouding heeft; of
- een bedrijf of samenwerkingsverband waarin u zelf deelneemt?

Dan geldt de uitzondering dat u het leningdeel altijd zonder vergoeding mag terugbetalen niet.
Is de woning niet uw hoofdverblijf, maar bijvoorbeeld een vakantiewoning? Dan geldt de uitzondering dat u het leningdeel altijd zonder vergoeding mag terugbetalen ook niet.

e Betaalt u een leningdeel helemaal of voor een deel eerder terug? En moet u een vergoeding betalen? Dan moet u de vergoeding tegelijk betalen met het bedrag dat u terugbetaalt van het leningdeel.

f Betaalt u een leningdeel helemaal eerder terug? Dan moet u alle rente die u nog moet betalen over dat leningdeel tegelijk betalen met het bedrag dat u terugbetaalt van het leningdeel.