Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-669
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 10 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is verhuisd en heeft in dat kader zijn hypothecaire geldlening bij de Bank overgesloten naar een andere aanbieder. De Bank heeft, met een beroep op de vergoedingsregeling, een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht. Consument vordert terugbetaling van deze vergoeding (vermeerderd met de wettelijke rente) en voert hiertoe verschillende argumenten aan. De Commissie is van oordeel dat de Bank de vergoedingsrente niet hoeft terug te betalen. De vergoedingsregeling is overeengekomen en niet onduidelijk of onredelijk bezwarend, de rentekorting is toegepast, de Bank heeft haar zorgplicht niet geschonden en de Bank heeft niet in strijd met de Leidraad van de AFM gehandeld. De vorderingen van Consument worden daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullende informatie van 30 januari 2019;
- het verweerschrift van de Bank en de aanvulling hierop van 2 mei 2019;
- 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 in 2011 een BankSpaar Plus Hypotheek afgesloten bij de Bank, met een hoofdsom van € 243.000,- (hierna: de hypothecaire geldlening). Consument en de Bank zijn een looptijd van 30 jaar en een rente van 4,55% tegen een rentevaste periode van tien jaar overeengekomen (tariefklasse 'NHG'). De hypothecaire geldlening is aangevraagd na advies en bemiddeling van een onafhankelijk tussenpersoon.

2.2 De Bank heeft in 2011 de volgende rentelijst gehanteerd voor de geldlening van Consument, waarin de rente van Consument geel gearceerd is:

NN Basisvariant Hypotheekrente*

Kijk voor de voorwaarden op *Mijn* .nn.nl

Rentevaste periode	Aflossingsvrije-, Annuitaire-, Lineaire-, Levenhypotheek en BankSpaar Plus Hypotheek			Fondsen-, Spaar-, Optimaal Spaar-en Startershypotheek			Polisrente Optimaal Spaar hypotheek
	NHG	t/m 90% e.w.	t/m 125% e.w.	NHG	t/m 90% e.w.	t/m 125% e.w.	
1 jaar	2,80%	3,00%	3,40%	2,95%	3,15%	3,55%	3,15%
2 jaar	3,75%	3,95%	4,35%	3,90%	4,10%	4,50%	4,10%
5 jaar*	3,65%	3,85%	4,25%	3,80%	4,00%	4,40%	4,00%
6 jaar	4,00%	4,20%	4,60%	4,15%	4,35%	4,75%	4,35%
7 jaar*	4,05%	4,25%	4,65%	4,20%	4,40%	4,80%	4,40%
10 jaar	4,55%	4,75%	5,15%	4,70%	4,90%	5,30%	4,90%
12 jaar*	4,70%	4,90%	5,30%	4,85%	5,05%	5,45%	5,05%
15 jaar	5,00%	5,20%	5,60%	5,15%	5,35%	5,75%	5,35%
20 jaar	5,00%	5,20%	5,60%	5,15%	5,35%	5,75%	5,35%

* De tarieven zijn exclusief de volgende opslagen:
0,2% voor recht op dalrente
0,1% voor recht op boetevrij aflossen bij verkoop

Kijk voor meer informatie over de Basisvariant op *Mijn* .NN.nl

2.3 Onder meer de Bijlage Specificatie Leningdeel en de Bijlage Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (EGI) maken onderdeel uit van de offerte van de hypothecaire geldlening. In de Bijlage Specificatie Leningdeel is opgenomen:

"U hebt gekozen voor de aanvullende Basisvariant voorwaarde 'annuleringskosten en geen dalrente'. Voor u gelden afwijkende voorwaarden.
(…)
U hebt gekozen voor de aanvullende Basisvariant voorwaarde 'vrijwillige boete bij verkoop'. Voor u gelden afwijkende voorwaarden bij verkoop van uw huis. Mogelijk bent u dan een boete verschuldigd. Zie voor meer informatie de Voorwaarden onder "vrijwillige boete bij verkoop"."

In de Bijlage Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (EGI) is opgenomen:

"Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk.
Als de rente voor vergelijkbare financieringen op het moment van vervroegde aflossing lager is dan de door u dan te betalen rente, bent u een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding dient om het renteverlies te compenseren.
In een aantal gevallen bent u -onafhankelijk van de rentestand- echter geen vergoeding verschuldigd."

2.4 Op de overeenkomst van geldlening zijn de Voorwaarden van toepassing verklaard. In de Voorwaarden is onder "vrijwillige boete bij verkoop" opgenomen:

"4.5 Keuzeoptie: de Basisvariant
Kiest u voor de Basisvariant, dan krijgt u in de eerste rentevast periode korting op de rente. Daar staan wel minder gunstige voorwaarden tegenover. Er zijn drie opties.

Korting op de rente

Optie	Korting
Annuleringskosten en geen dalrente	0,2% minder rente
Vrijwillige boete bij verkoop	0,1% minder rente
Beide	0,3% minder rente

(…)
Optie 'Vrijwillige boete bij verkoop' Als u voor deze optie gekozen heeft en uw huis verkoopt en uw hypotheeklening vervroegd aflost, moet u een vergoeding betalen als de marktrente lager is dan uw hypotheekrente. Meer hierover in paragraaf 6.2.
Deze vergoeding hoeft u niet te betalen als u de hypotheeklening binnen zes maanden meeneemt naar een ander huis op basis van de meeneemregeling (zie ook paragraaf 6.3)."

2.5 In de hypotheekakte van 3 februari 2011 is opgenomen:

"5 Geen vergoeding verschuldigd
In de volgende gevallen is over het bedrag van de vervroegde aflossing geen vergoeding verschuldigd:
(…)
h. bij juridische levering van het gehele onderpand ten gevolge van verkoop aan derden. (...) Er is in deze situatie in bepaalde gevallen echter wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige vergoeding bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden zijn nader uitgewerkt in artikel 6.3

6.1 Vergoeding contante waarde renteverschil
Indien de leningsrente hoger is dan de marktrente, is de vergoeding gelijk aan de contante waarde van het verschil tussen de leningsrente en de marktrente. (…)
6.2 Vrijwillige vergoeding bij verkoop

(…)

Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de schuldeiseres zou vallen of indien de schuldenaar binnen zes maanden geen gebruik zou maken van deze mogelijkheid en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente lager is dan of gelijk is aan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.1 met inachtneming van het bepaalde van artikel 5.b. De vergoeding bedraagt minimaal vier maanden rente en maximaal drie procent van het af te lossen bedrag."

2.6 In 2017 heeft Consument in verband met een verhuizing naar een andere woning de hypothecaire geldlening volledig afgelost. De Bank heeft bij Consument een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 6.561,- in rekening gebracht (hierna: de vergoedingsrente), met een beroep op de voorwaarde 'vrijwillige boete bij verkoop' (hierna: de vergoedingsregeling). Onder protest heeft Consument de vergoedingsrente betaald.

2.7 Voor de berekening van de vergoedingsrente heeft de Bank als dichtstbijzijnde rentevastperiode 5 jaar gehanteerd. Als contractrente heeft de Bank 4,55% gehanteerd en als vergelijkingsrente 1,75%. De vergelijkingsrente is gebaseerd op het NHG-tarief bij een Rentevastperiode van 5 jaar in de op dat moment geldende rentelijst. Op basis van deze gegevens is het renteverlies van de Bank € 16.023,27. De vergoedingsrente is echter gemaximeerd op 3% van de hoogte van de vervroegde aflossing, te weten € 6.561,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van de Bank terugbetaling van de door hem betaalde vergoedingsrente van € 6.561,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 december 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt primair op de grondslag dat de vergoedingsrente ten onrechte in rekening gebracht is. Consument draagt hiervoor de volgende argumenten aan:
- De Bank heeft zich beroepen op de vergoedingsregeling, maar Consument stelt zich op het standpunt dat hij deze regeling niet overeengekomen is met de Bank, omdat hij geen keuze gemaakt heeft voor de rentekorting. Als er al een rentekorting overeengekomen is, mag ervan uitgegaan worden dat de Bank die niet toegepast heeft. In de offerte en andere kredietdocumentatie is namelijk niet duidelijk opgenomen hoe hoog de korting is.
- De vergoedingsregeling is een onduidelijk geformuleerd beding en het beding is onredelijk bezwarend in de zin van artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 6:237 sub i BW.

- Bovendien kan de Bank zelf een voorwaarde vervullen waaronder de vergoedingsregeling van toepassing wordt, want zij kan een nieuwe hypothecaire geldlening weigeren. Ook vanwege die omstandigheid is het beding onredelijk bezwarend en kan de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen beroep doen op het beding.
- Verder is de vergoedingsregeling onredelijk bezwarend omdat, als een korting van 0,1% verleend is, dat een korting van € 20,25 per maand opgeleverd heeft en dus in totaal € 1.620,- voor de periode dat de lening gelopen heeft (80 maanden). Dat bedrag staat niet in verhouding tot de vergoedingsrente van € 6.561,- die in rekening gebracht is.
- Tot slot heeft de Bank haar zorgplicht geschonden door de vergoedingsregeling voor te stellen. De Bank heeft hiermee haar belangen zwaarder laten wegen dan de belangen van Consument.

3.3 Subsidiair stelt Consument zich op het standpunt dat de in rekening gebrachte vergoeding te hoog is. In de berekening van de Bank is een vergelijkingsrente van 1,75% gehanteerd. De werkelijke vergelijkingsrente van de Bank was op dat moment echter hoger. De vergelijkingsrente van 1,75% moet dus een tarief exclusief risico-opslag zijn, terwijl de in de rekening gehanteerde contractrente van 4,55% inclusief risico-opslag was. De vergoedingsrente valt hierdoor hoger uit, wat in strijd met uitgangspunt 3 van de Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek (hierna: de Leidraad) van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) is.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument beklaagt zich over de vergoedingsrente die de Bank in rekening gebracht heeft toen Consument verhuisde naar een andere woning en de hypothecaire geldlening daarom vervroegd afloste. De Bank heeft de vergoedingsrente in rekening gebracht met een beroep op de vergoedingsregeling. Op basis van de vergoedingsregeling moet Consument een vergoedingsrente betalen als hij zijn lening vervroegd aflost in verband met een verhuizing en de marktrente op dat moment lager is dan de contractrente. Hier staat tegenover dat Consument een korting op zijn hypotheekrente krijgt. Als Consument binnen zes maanden na de vervroegde aflossing zijn hypothecaire geldlening van de Bank meeneemt naar een andere woning, hoeft hij de vergoedingsrente niet te betalen. Dit laatste wordt de meeneemregeling genoemd.

4.2 Consument stelt primair dat de vergoedingsrente ten onrechte in rekening gebracht is en baseert dit op verschillende klachtonderdelen, die de Commissie achtereenvolgens zal behandelen.

De korting van 0,1%

4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de vergoedingsregeling niet van toepassing is omdat Consument niet ingestemd heeft met de korting van 0,1% op de hypotheekrente. De hoogte van de korting is volgens Consument niet opgenomen in de offerte of in de bijbehorende kredietdocumentatie. Als er al een korting overeengekomen is, staat volgens Consument niet vast of de Bank die korting verleend heeft, aangezien dat ook niet uit de documentatie blijkt.

4.4 De Commissie kan Consument niet volgen in zijn standpunt dat de korting niet in de offerte of bijbehorende documentatie opgenomen is, omdat in de Voorwaarden, die Consument overgelegd heeft, vermeld is dat in geval van de keuze voor de Basisvariant 'Vrijwillige boete bij verkoop', een *korting van 0,1%* toegepast wordt. Consument heeft gekozen voor de Basisvariant 'Vrijwillige boete bij verkoop', en daarmee ingestemd met de korting van 0,1%. Daarnaast heeft de Bank in de procedure bij Kifid de rentelijst overgelegd die van toepassing was op het moment dat Consument de hypothecaire geldlening afsloot (zie overweging 2.2). Daaruit blijkt dat de korting van 0,1% verdisconteerd is in de rente van 4,55% die bij Consument in rekening gebracht is. De korting is dus niet alleen overeengekomen, maar ook toegepast.

Is het beding onduidelijk geformuleerd?

4.5 Consument heeft verder gesteld dat de vergoedingsregeling onduidelijk geformuleerd is. Als een beding in algemene voorwaarden niet duidelijk en begrijpelijk opgesteld is, prevaleert bij twijfel over de betekenis de voor de consument meest gunstige uitleg (artikel 6:238 lid 2 BW). De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat Consument bij het aanvragen van de hypothecaire geldlening bijgestaan is door een adviseur en dat het aannemelijk is dat hij Consument uitleg gegeven heeft over de vergoedingsregeling. Als de adviseur de regeling niet uitgelegd heeft, is Consument in de verschillende stukken geïnformeerd over de vergoedingsregeling, te weten de hypotheekofferte, de Voorwaarden, het Europees Gestandaardiseerd Informatieblad en de hypotheekakte, waarin de vergoedingsregeling volgens de Bank duidelijk geformuleerd is.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de vergoedingsregeling helder is en niet voor meerdere uitleg vatbaar is. Consument is akkoord gegaan met de vergoedingsregeling en voor zover de regeling voor hem niet duidelijk was, had hij de mogelijkheid om daarover vragen te stellen aan zijn tussenpersoon. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

Onredelijk bezwarend beding in de zin van artikel 6:237 sub i BW?

4.7 Consument heeft een beroep gedaan op artikel 6:237, aanhef en onder i BW. Op grond van dat artikel wordt een beding in de algemene voorwaarden vermoed onredelijk bezwarend te zijn als daarin opgenomen is dat, voordat de hypothecaire geldlening beëindigd wordt (en de reden daarvoor niet is dat Consument tekortgeschoten is in de nakoming van zijn verbintenis) Consument verplicht wordt een geldsom te betalen, *behalve* als het gaat om een redelijke vergoeding voor door de Bank geleden verlies of gederfde winst.

4.8 De vergoedingsrente is een vergoeding voor het renteverlies dat de Bank lijdt als gevolg van het feit dat Consument de hypothecaire geldlening aflost op een moment dat de marktrente lager is dan de contractrente. De Bank heeft voor de berekening van de rentevergoeding de netto contante waarde berekening gehanteerd, een methode die in de markt niet ongebruikelijk is. Verder is van belang dat de Bank de rentevergoeding gemaximeerd heeft op 3% van het afgeloste bedrag. De Commissie is dan ook van oordeel dat er sprake is van een redelijke vergoeding en dat het beding dus niet onredelijk bezwarend is op grond van artikel 6:237 sub i BW.

Verhouding tussen de korting en de vergoedingsrente

4.9 Consument heeft gesteld dat de korting van 0,1% niet in verhouding staat tot de vergoedingsrente die in rekening gebracht is. Mede gelet op overwegingen 4.7 en 4.8 volgt de Commissie Consument niet in deze stelling. Dat Consument ten opzichte van de vergoedingsregeling weinig voordeel genoten heeft van de korting op de hypothecaire geldlening is een gevolg van de keuze van Consument om de hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen (zie voor een vergelijkbaar oordeel de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-259).

Invloed van de Bank op toepassing van de vergoedingsregeling

4.10 Verder heeft Consument gesteld dat de vergoedingsregeling onredelijk bezwarend is en in redelijkheid en billijkheid niet toegepast kan worden, omdat de Bank kan bewerkstelligen dat de vergoedingsrente in rekening gebracht wordt, door een onder de meeneemregeling aangevraagde hypothecaire geldlening niet te verstrekken. De Bank heeft betwist dat de vergoedingsregeling om deze reden niet toegepast kan worden. Hiertoe heeft zij ten eerste aangevoerd dat Consument de meeneemregeling overeengekomen is met de Bank. Daarnaast betreft het een hypothetische situatie, omdat Consument geen aanvraag ingediend heeft bij de Bank voor het meenemen van zijn hypothecaire geldlening.

4.11 Consument heeft bevestigd dat hij geen aanvraag voor toepassing van de meeneemregeling gedaan heeft bij de Bank. Het betreft dus inderdaad een hypothetische situatie, zodat de Commissie niet kan beoordelen of de meeneemregeling onredelijk bezwarend is of onredelijk toegepast zou worden door de Bank. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

De zorgplicht van de Bank

4.12 Tot slot heeft Consument gesteld dat de vergoedingsregeling ten onrechte in rekening gebracht is omdat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft door de vergoedingsregeling voor te stellen. Consument heeft dit standpunt niet onderbouwd, maar slechts gesteld dat de Bank haar belang zwaarder heeft laten wegen dan het belang van Consument. De Bank heeft echter uitgebreid toegelicht waarom de vergoedingsregeling toegepast is. De enkele stelling van Consument is dan ook onvoldoende voor een oordeel dat de Bank in strijd met haar zorgplicht gehandeld heeft. De Commissie ziet geen aanknopingspunten voor een zorgplichtschending van de Bank en wijst ook het laatste klachtonderdeel voor de primaire grondslag af.

Is de vergoedingsrente te hoog?

4.13 Omdat de primaire klachtonderdelen van Consument zijn afgewezen, heeft de Commissie eveneens het subsidiaire klachtonderdeel van Consument beoordeeld. Bij de berekening van de vergoedingsrente in 2017 is als vergelijkingsrente 1,75% gehanteerd. Omdat de Bank in 2019 een rentetarief van 2,17% hanteerde en de rentetarieven in de tussenliggende twee jaar nagenoeg gelijk zijn gebleven, is de vergelijkingsrente van 1,75% volgens Consument aan de lage kant. Consument heeft daarom gesteld dat de Bank bij het vaststellen van de vergelijkingsrente een risico-opslag buiten toepassing moet hebben gelaten, die bij het vaststellen van de marktrente van 4,55% wel toegepast is. Consument heeft gesteld dat de Bank daardoor in strijd met uitgangspunt 3 van de Leidraad van de AFM heeft gehandeld.

4.14 Vaststaat dat Consument zijn hypothecaire geldlening heeft afgesloten in de klasse 'NHG'. In de procedure bij Kifid heeft de Bank de renteoverzichten overgelegd die ten grondslag liggen aan de voor de berekening van de rentevergoeding gehanteerde marktrente (zie overweging 2.2) en de vergelijkingsrente (zie overweging 2.7). Na ontvangst van het renteoverzicht uit 2017 heeft Consument erkend dat 1,75% de juiste vergelijkingsrente is, waarmee het subsidiaire klachtonderdeel is komen te vervallen.

Ten overvloede stelt de Commissie vast dat de gehanteerde risicoklasse NHG zowel in 2011 als in 2017 de laagste risicoklasse was, zodat niet aannemelijk is dat een risico-opslag ten onrechte niet toegepast is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.