Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0198
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 november 2020
Ingediend door	: Mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben de bank verzocht om een definitieve aflosnota in verband met de oversluiting van hun hypothecaire geldlening bij de bank naar een andere geldverstrekker. De consumenten zijn in het oversluitingstraject bijgestaan door een financieel adviseur. De bank heeft op 11 mei 2020 een aflosnota opgemaakt, die aan de notaris en aan de consumenten is verstuurd. De versie van de consumenten bevat een voorbehoud. De rentetarieven van de bank zijn op 14 mei 2020 gewijzigd, waarna de bank op 21 mei 2020 een aangepaste aflosnota aan de notaris en aan de consumenten heeft verzonden. De consumenten hebben gesteld dat zij er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de aflosnota van 11 mei 2020 niet meer zou wijzigen en hebben het verschil in boeterente gevorderd. De commissie wijst de vordering af, omdat de adviseur van de consumenten had kunnen weten dat de aflosnota nog zou kunnen wijzigen.

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) de door de financieel adviseur van de consumenten namens hen ingediende klacht; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de (financieel adviseur van de) consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 De consumenten hadden bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten.

In mei 2020 heeft de notaris namens de consumenten de bank verzocht een aflosnota op te maken, vanwege de voorgenomen oversluiting van de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker.

2.2 De bank heeft op 11 mei 2020 een aflosnota aan de consumenten en aan de notaris verzonden. De adviseur was bekend met de inhoud van beide aflosnota's, waarin een totale vergoeding voor vervroegde aflossing van € 20.468,51 is vermeld. In de aflosnota van de consumenten is, voor zover relevant, opgenomen:

"(…) De gebruikte uitgangspunten voor de berekening kunnen wijzigen tussen nu en de werkelijke aflosdatum. De kosten kunnen hierdoor (veel) hoger of lager worden. De kosten worden bijvoorbeeld hoger als de rente voor soortgelijke leningen is gedaald op de werkelijke aflosdatum. Wijzigen de kosten? Dan ontvangt u va ons een nieuwe aflosnota met het aangepaste kostenbedrag."

In de aflosnota van de notaris is een dergelijk voorbehoud niet opgenomen. Wel is op deze aflosnota vermeld dat de aflosnota geldig is tot en met 29 mei 2020 (de beoogde aflos-datum).

2.3 De rentetarieven van de bank zijn op 14 mei 2020 gewijzigd, waarna zij op 21 mei 2020 een gewijzigde aflosnota aan de notaris en aan de consumenten heeft verstuurd. In de nieuwe aflosnota's is een totale vergoeding voor vervroegde aflossing van € 22.152,58 vermeld. Op de aflosnota van de consumenten is, voor zover relevant, vermeld:

"Onlangs hebben wij u laten weten met welk bedrag u uw hypotheek op 29 mei 2020 volledig kunt aflossen. Omdat onze hypotheekrentetarieven per 14 mei 2020 zijn gedaald, wijzigt het bedrag aan kosten voor vervroegd aflossen. U ontvangt daarom hierbij een gewijzigde aflosnota.
(…)
(…) De gebruikte uitgangspunten voor de berekening kunnen wijzigen tussen nu en de werkelijke aflosdatum. De kosten kunnen hierdoor (veel) hoger of lager worden. De kosten worden bijvoorbeeld hoger als de rente voor soortgelijke leningen is gedaald op de werkelijke aflosdatum. Wijzigen de kosten? Dan ontvangt u va ons een nieuwe aflosnota met het aangepaste kostenbedrag."

2.4 De notaris heeft de consumenten geïnformeerd over de nieuwe aflosnota, waarna de consumenten contact met de bank hebben opgenomen. In dit gesprek hebben de consumenten aangegeven de nieuwe aflosnota niet te hebben ontvangen. De bank heeft een kopie van de nieuwe aflosnota (nogmaals) aan de consumenten verstuurd, die zij op 27 mei 2020 hebben ontvangen.

2.5 De consumenten hebben op 29 mei 2020 de hypothecaire geldlening bij de bank geheel afgelost. De consumenten kunnen zich echter niet verenigen met de gewijzigde kosten voor de vervroegde aflossing en hebben een klacht ingediend bij de bank. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna (de financieel adviseur van) de consumenten de klacht aan het Kifid hebben voorgelegd.

De klacht en vordering

2.6 Bij de consumenten is onduidelijkheid over de geldigheid van de aflosnota's ontstaan. De versie van 11 mei 2020, gericht aan de notaris, vermeldt niet dat de boeterente nog kan wijzigen. De adviseur van de consumenten heeft gesteld dat hij zijn werk niet goed kan uitvoeren als hij geen juiste gegevens krijgt. De adviseur en de consumenten zijn ervan uitgegaan dat de gegevens, zoals vermeld op de aflosnota van 11 mei 2020 gericht aan de notaris, niet meer zouden kunnen wijzigen. Uit eigen ervaring en na navraag bij andere notarissen, heeft de adviseur opgemerkt dat de werkwijze van de bank niet gebruikelijk is en dat er geen enkele geldverstrekker is die na het verzenden van een aflosnota een nieuwe aflosnota stuurt, omdat de rente in de tussentijd is gewijzigd. Door dit wel te doen, stelt de bank het klantbelang niet voorop. Op de eerste aflosnota gericht aan de notaris, is bovendien vermeld dat deze geldig is tot en met 29 juni 2020. De adviseur en de consumenten hadden er dus van uit mogen gaan dat de vergoeding voor vervroegde aflossing niet meer zou wijzigen. De consumenten vorderen daarom een bedrag van € 1.695,00, stellende dat dit het verschil is tussen eerste en de tweede aflosnota.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consumenten door aan te voeren dat iedere notaris, waarmee de bank samenwerkt, toegang heeft tot een speciaal daarvoor ingerichte notarissite. Hierop kunnen de notarissen de werkwijze, werkinstructies en het beleid van de bank terugvinden. De bank stelt zich op het standpunt dat, wanneer een notaris een aflosnota voor cliënten opvraagt, hij via deze notarissite wordt gewezen op het feit dat hij bericht van de bank ontvangt wanneer er sprake is van een rentedaling. Daar is onder andere opgenomen:

> *"**Gevallen waarin een gewijzigde aflosnota wordt opgemaakt***
> *In de volgende gevallen ontvangt u via ECH een wijziging van ons:*
> - *De klant is door rentedaling meer aflossingskosten (boete) verschuldigd*
> - *De klant wil zijn gekoppelde polis/Bankspaarrekening/Beleggingsrekening verrekenen*
> - *De gegevens van het onderpand zijn onjuist en of onvolledig vermeld"*

De bank stelt zich aldus op het standpunt dat zowel de consumenten als de notaris op voorhand goed zijn geïnformeerd over de mogelijkheid dat de kosten voor vervroegde aflossing nog zouden kunnen stijgen. Bovendien is het op de markt niet ongebruikelijk dat een aflosnota nog wordt gewijzigd tussen het moment van het opstellen van de aflosnota en het definitieve moment van aflossing. Een professional zoals de adviseur zou dat moeten weten. Tot slot heeft de bank gesteld dat de tweede aflosnota ook aan de consumenten is verstuurd en dat het haar onduidelijk is waarom deze niet is aangekomen.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 Aan de commissie liggen, kort samengevat, de vragen voor of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de aflosnota van 11 mei 2020 niet meer zou wijzigen en of, indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord, of de bank het verschil tussen de eerste en de tweede aflosnota aan de consumenten moet vergoeden. Ter beantwoording van deze vragen neemt de commissie het navolgende in overweging.

Beoordeling

3.2 De commissie stelt vast dat de consumenten bij de oversluiting van de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker gebruik hebben gemaakt van de diensten van een financieel adviseur. Voorop dient te staan dat deze adviseur juridisch gezien de hulppersoon van consumenten is, zodat de wetenschap en fouten van die adviseur moeten worden toegerekend aan de consumenten (zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-526).

3.3 De commissie stelt op basis van de door partijen ingediende stukken vast dat de adviseur bekend was met de aflosnota's van 11 mei 2020, die door de bank aan de notaris en aan de consumenten zijn verstuurd. De adviseur heeft namens de consumenten gesteld dat geen voorbehoud is gemaakt in de aflosnota die aan de notaris is gericht. Op basis van de stukken blijkt echter duidelijk dat wel een voorbehoud is gemaakt in de aflosnota die aan de consumenten is gericht (zie onder 2.2 van deze uitspraak). De adviseur en de consumenten waren bekend met deze aflosnota en dus het voorbehoud en hadden er redelijkerwijs niet op mogen vertrouwen dat de aflosnota niet meer zou wijzigen. De bank heeft gesteld, hetgeen door (de adviseur van) de consumenten niet is betwist, dat de notarissen waarmee zij samenwerkt, aanvullende informatie ontvangen via een speciaal ingerichte notarissite. Van een adviseur mag worden verwacht dat hij bekend is met een dergelijk beleid van de bank. Uit vaste rechtspraak van het Kifid volgt ook dat het bij onduidelijkheden aan de adviseur is om tijdig contact op te nemen met de bank en om uitleg te vragen, als een en ander hem niet duidelijk is. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2019-813. Van de adviseur had, uit hoofde van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek, waarin is bepaald dat de adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen, wat in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375), mogen worden verwacht dat hij beide aflosnota's zou vergelijken en daaruit zou concluderen dat deze niet identiek waren. Dat de adviseur niet is opgevallen dat een voorbehoud is gemaakt in de aflosnota van 11 mei 2020 die aan de consumenten was gericht, is geen omstandigheid die redelijkerwijs aan de bank kan worden toegerekend.

3.4 De (adviseur van de) consumenten hebben voorts gesteld dat de aflosnota van 11 mei 2020 gericht aan de notaris vermeldt dat deze geldig is tot en met 29 mei 2020. Zij stellen dat zij er daarom van uit mochten gaan dat de aflosnota niet zou wijzigen. Ten aanzien hiervan heeft de bank – terecht – opgemerkt dat geen geldigheidsduur is vermeld op de aflosnota die gericht is aan de consumenten. De bank heeft verklaard dat de aflosnota aan de notaris wel een geldigheidsduur vermeldt, omdat de aflossing niet altijd op exact de aangegeven datum plaatsvindt. Indien de aflossing later dan de beoogde datum plaatsvindt, dan moet de notaris dagrente bijtellen voor iedere dag dat de aflossing later plaatsvindt. De vermelde geldigheids-duur geeft slechts aan hoe lang de aflosnota nog kan worden gebruikt met bijtelling van de dagrente. De commissie oordeelt dat deze verklaring van de bank haar niet onredelijk voorkomt.

3.5 Niet is komen vast te staan dat de bank onjuiste of onvolledige gegevens aan de adviseur of aan de consumenten heeft verstrekt. In de aflosnota van 21 mei 2020 is bovendien eenzelfde voorbehoud opgenomen als in de aflosnota van 11 mei 2020 (zie onder 2.2 en 2.3 van deze uitspraak). Zelfs indien de consumenten de laatste aflosnota niet op 22 mei 2020 zouden hebben ontvangen, zijn zij wel door de notaris geïnformeerd over het bestaan ervan en wisten zij dus ook dat de kosten voor de vervroegde aflossing gestegen waren. Een kopie van deze aflosnota is bovendien voor de aflosdatum door hen ontvangen. Indien zij zich niet hadden kunnen verenigen met de gewijzigde kosten, dan hadden zij kunnen afzien van de algehele aflossing.

Conclusie

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de commissie dat, onder de omstandigheden van dit geval, de consumenten er niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de aflosnota van 11 mei 2020 niet meer zou wijzigen. Nu niet is komen vast te staan dat de bank de consumenten onvolledig of onjuist heeft geïnformeerd, is er ook geen reden om de bank het verschil in kosten voor vervroegde aflossing te laten dragen. De commissie wijst daarom de vordering van de consumenten af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.