Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0705

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen BLG
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument wilde zijn hypotheek oversluiten. BLG heeft hem een voorlopige berekening verstrekt van de vergoeding voor vervroegde aflossing die hij zal moeten betalen. De definitieve vergoeding voor vervroegde aflossing is hoger uitgevallen. De consument vordert het verschil tussen de twee vergoedingen en stelt dat BLG hem zekerheid had moeten bieden door direct een definitieve vergoeding vast te stellen en deze niet meer te wijzigen. De commissie komt tot het oordeel dat het haar niet is gebleken dat BLG een wettelijke- of zorgverplichting heeft geschonden. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van BLG; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvulling op repliek van 12 mei 2025; 6) het aanvullende verzoek voor een proceskosten-vergoeding en 7) de dupliek van BLG.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer M.R.J.S. Lemmens.

1.3 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.

1.4 De consument en BLG hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 27 juli 2023 een hypothecaire geldlening afgesloten bij BLG met een hoofdsom van € 411.990,- en een rente van 4,06% met een rentevaste periode van tien jaar.

2.2 In de offerte is over het eerder aflossen van de lening het volgende opgenomen:

> *"Als u de lening eerder wilt terugbetalen, vraag dan een 'voorlopige aflosnota' op. Hierop ziet u precies hoeveel u aflost en of u een vergoeding moet betalen. Kiest u ervoor om de lening helemaal af te lossen? Dan krijgt u een definitieve aflosnota, waarbij de vergoeding meer of minder kan zijn dan in de voorlopige aflosnota staat opgenomen. Daarnaast betaalt u mogelijk administratiekosten. Hoeveel dat is, leest u op blgwonen.nl."*

2.3 Over het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing is in de offerte het volgende bepaald:

> *"Hoe wordt deze vergoeding berekend?*
>
> *Om te bepalen of we een renteverlies hebben, vergelijken we de met u afgesproken rente met de rente die we vanaf het moment van aflossen zouden kunnen ontvangen voor een vergelijkbare hypotheek die wij nu aanbieden."*

2.4 De consument wilde zijn hypothecaire geldlening oversluiten naar een andere geldverstrekker en in verband daarmee de geldlening bij BLG vervroegd aflossen. Hij is daarbij bijgestaan door een onafhankelijk hypotheekadviseur. Op 28 januari 2025 heeft de consument een aflosnota voor volledige aflossing aangevraagd bij BLG. De openstaande schuld bedroeg op dat moment € 401.616,05.

2.5 Op 5 februari 2025 heeft BLG een pro-forma aflosnota aan de consument verstuurd. Daarin is opgenomen dat de consument een vergoeding van € 12.024,39 aan BLG verschuldigd is bij algehele aflossing van de hypothecaire geldlening. Als aflosdatum is BLG uitgegaan van 1 maart 2025. Aan de berekening van de vergoeding liggen de contractrente van 4,06%, een vergelijkingsrente van 3,55% en een vergoedingsvrije ruimte van 10% ten grondslag. De vergelijkingsrente is gebaseerd op de rentetarieven geldend op 4 februari 2025. In de aflosnota is meermaals vermeld dat het een "*voorlopige berekening*" betreft.

2.6 De notaris betrokken bij het aflossen van de geldlening heeft op 13 februari 2025 een aflosnota opgevraagd bij BLG voor aflossing per 20 februari 2025. Diezelfde dag heeft BLG een definitieve aflosnota opgemaakt. In de definitieve aflosnota is een vergoeding voor vervroegde aflossing opgenomen van € 13.954,29. In de berekening van die vergoeding is een vergelijkingsrente gebruikt van 3,47%.

2.7 De adviseur heeft namens de consument op 8 februari 2025 een klacht ingediend bij BLG over de vergoeding voor vervroegde aflossing. Nadere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 2.974,- en een proceskosten-vergoeding van € 1.320,-. Hij voert daartoe het volgende aan. De consument heeft op 28 januari 2025 een aflosnota opgevraagd. Volgens de hypotheekofferte had BLG op dat moment een *definitieve* aflosnota moeten verstrekken. In plaats daarvan heeft BLG een *voorlopige* aflosnota verstrekt. Hierdoor bleef onduidelijk wat de daadwerkelijke kosten van het aflossen zouden zijn. Pas weken later is de verschuldigde vergoeding definitief vastgesteld. Als de vergoeding direct op 28 januari 2025 was vastgesteld, was de vergoeding neergekomen op € 10.980,-, € 2.974,- lager dan de uiteindelijk verschuldigde vergoeding.

2.9 De werkwijze van BLG is niet in lijn met de gedachte achter de leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek (hierna: de leidraad) van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM). Hoewel de letter van de leidraad gevolgd, is de geest van de leidraad dat het klantbelang centraal wordt gesteld en dat klanten tijdig en duidelijk geïnformeerd worden over de kosten van vervroegde aflossing. De AFM roept geldverstrekkers op om bij een daling van de rente tussen het moment van berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing en de daadwerkelijke aflosdatum de hogere vergelijkingsrente waarmee eerder is gerekend te blijven hanteren. Daarmee kan klanten zekerheid worden geboden. BLG heeft die zekerheid niet geboden en schendt daarmee haar zorgplicht. BLG had de vergoeding per 28 januari 2025 moeten berekenen met een vergelijkingsrente van 3,60%. Het verschil met de uiteindelijk verschuldigde vergoeding moet aan de consument worden terugbetaald.

Het verweer

2.10 BLG heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of BLG de vergoeding voor vervroegde aflossing per 28 januari 2025 had moeten vaststellen.

Juridisch kader

3.2 Bij het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening loopt BLG de rentebetalingen mis voor de resterende rentevaste periode. In het geval van de consument liep de rentevaste periode nog 103 maanden. Daar staat tegenover dat BLG de ontvangen aflossing opnieuw kan uitlenen en daarover rentebetalingen kan ontvangen. Is de rente waartegen zij opnieuw kan uitlenen echter gedaald, dan lijdt BLG daardoor financieel nadeel. Deze rente wordt ook wel de vergelijkingsrente genoemd. Hoe lager de vergelijkingsrente, hoe hoger het financieel nadeel voor BLG. De vergoeding voor vervroegde aflossing is erop gericht dat financieel nadeel te compenseren.[1]

3.3 Voor de beoordeling van het geschil is van belang dat in artikel 7:127 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en in artikel 83c lid 2 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) is bepaald dat een aanbieder van hypothecair krediet geen hogere vergoeding voor vervroegde aflossing rekent die hoger is dan het financieel nadeel dat de aanbieder heeft vanwege de vervroegde aflossing. Om richting te geven bij het berekenen van het financieel nadeel heeft de AFM de leidraad opgesteld. Op 18 april 2023 heeft de AFM de leidraad aangevuld met een bepaling over het moment waarop de vergelijkingsrente wordt vastgesteld. Hier relevant is dat in de leidraad is bepaald:

> *"de vergelijkingsrente [mag] in beginsel niet lager zijn dan het rentetarief op de tussen aanbieder en klant afgesproken aflosdatum in de finale aflosnota (...). Wanneer de rente lager is op de aflosdatum kan een aanbieder namelijk niet garanderen dat de vergoeding niet hoger is dan haar financiële nadeel.*
>
> *Wanneer het hanteren van de aflosdatum praktisch gezien niet mogelijk is, kan een aanbieder een datum kiezen voor het vaststellen van de vergelijkingsrente die maximaal vijf werkdagen voor de afgesproken aflosdatum ligt."*

Het opstellen van een definitieve aflosnota

3.4 De stelling van de consument dat BLG op basis van de tekst in de hypotheekofferte op 28 januari 2025 een definitieve aflosnota had moeten opstellen, volgt de commissie niet. Ter onderbouwing van zijn stelling haalt de consument aan dat in de hypotheekofferte is bepaald dat als hij ervoor kiest om de lening helemaal af te lossen, hij een definitieve aflosnota krijgt. Deze tekst moet echter in context worden geplaatst van alle informatie die in de hypotheekofferte is opgenomen. In de hypotheekofferte is ook opgenomen dat als de consument de lening eerder wil aflossen, hij een voorlopige aflosnota kan opvragen (zie hiervoor onder 2.2). Over het berekenen van de vergoeding is vervolgens opgenomen dat de afgesproken rente wordt vergeleken met de rente die BLG vanaf *het moment van aflossen* zou kunnen ontvangen voor een vergelijkbare hypotheek (zie hiervoor onder 2.3).

[1] AFM, '*Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek'*, 18 april 2023, p. 5.

Naar het oordeel van de commissie moet uit al deze informatie worden afgeleid dat de consument pas een definitieve aflosnota ontvangt op het moment dat hij er daadwerkelijk voor kiest de lening af te lossen en dus ook een aflosdatum afspreekt.

3.5 Bovendien zou het verstrekken van een definitieve aflosnota op 28 januari 2025 in dit geval in strijd kunnen zijn met de hiervoor genoemde verplichtingen uit artikel 7:127 lid 3 BW en artikel 81c lid 2 BGfo en met de door de consument zelf aan zijn klacht ten grondslag gelegde uitgangspunten uit de leidraad. Door op 28 januari 2025 al een definitieve aflosnota op te maken, zou de vergoeding immers hoger kunnen uitvallen dan het financieel nadeel dat BLG lijdt als de rente is gestegen op de datum van de daadwerkelijke aflossing. Daarnaast zou, anders dan in de leidraad is bepaald, de vergelijkingsrente dan niet zijn vastgesteld op de aflosdatum of een datum die maximaal vijf werkdagen vóór de aflossing ligt.

3.6 Verder merkt de commissie op dat het voldoende duidelijk was dat de aflosnota van 28 januari 2025 een voorlopige berekening betrof. Dit is duidelijk vermeld in het document. Voor zover de consument meent dat dit voor hem onduidelijk was, lag het op de weg van zijn hypotheekadviseur om hem daarover te informeren.

3.7 Dit klachtonderdeel is gelet op het voorgaande ongegrond.

Heeft BLG haar zorgplicht geschonden?

3.8 De consument heeft verder gesteld dat BLG haar zorgplicht heeft geschonden door niet te handelen in de geest van de leidraad en zekerheid te bieden over de hoogte van de verschuldigde vergoeding. Ook deze stelling volgt de commissie niet.

3.9 Het is BLG wettelijk en contractueel toegestaan om een vergoeding in rekening te brengen voor het financieel nadeel dat zij lijdt door de vervroegde aflossing. BLG is daarbij wel verplicht om geen hogere vergoeding te rekenen dan het financieel nadeel dat zij lijdt. Dit volgt uit de hiervoor genoemde artikelen 7:127 lid 3 BW en 81c lid 2 BGfo. De commissie neemt die verplichtingen dan ook tot uitgangspunt. De leidraad is er in de kern op gericht om uitgangspunten te geven *"die eraan moeten bijdragen dat er geen hogere vergoeding in rekening wordt gebracht dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft"* en dus om gevolg te geven aan die wettelijke verplichtingen.[2]

3.10 De consument heeft erkend dat BLG de letter van de leidraad heeft gevolgd. Van een wettelijke- of zorgverplichting voor BLG om de datum van het opvragen van de aflosnota te hanteren voor het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing is geen sprake. Sterker nog, zoals hiervoor ook overwogen, zou het hanteren van de datum van het opvragen van de aflosnota ertoe kunnen lijden dat BLG een vergoeding in rekening brengt die hoger is dan het daadwerkelijk financieel nadeel.

[2] AFM, *'Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek'*, 18 april 2023, p. 3.

Weliswaar spoort de AFM geldverstrekkers aan klanten waar mogelijk zekerheid te bieden over de hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing, maar dat mag naar het oordeel van de commissie geen afbreuk doen aan wettelijke verplichtingen.

3.11 Dat de vergoeding die BLG in rekening heeft gebracht hoger is dan het daadwerkelijk financieel nadeel dat zij lijdt, is door de consument niet gesteld. Het is de commissie niet gebleken dat BLG in dat verband een wettelijke- of zorgverplichting heeft geschonden. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Vergoeding voor proceskosten

3.12 De consument heeft een vergoeding voor proceskosten gevorderd. Omdat de klacht ongegrond is, zal deze vordering worden afgewezen. De commissie laat daarom in het midden of deze vordering tijdig is ingediend.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl