Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-260
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wijzigingsakte en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Consument heeft, in verband met een voorgenomen oversluiting van een deel van zijn hypothecaire geldlening bij de Bank, om inzicht in de vergoedingsrente gevraagd. De Bank maakte op 4 juni 2019 kenbaar dat de indicatieve vergoedingsrente per 1 augustus 2019 € 0,- bedroeg. Nadat Consument vroeg of dit klopte, bevestigde de Bank dit op 5 juni 2019. Toen de oversluiting in november 2019 aanstaande was, heeft Consument een definitieve berekening van de vergoedingsrente ontvangen. Inmiddels bedroeg de vergoedingsrente € 3.094,03. De klacht van Consument houdt in dat de Bank hem er niet op gewezen heeft dat de vergoedingsrente na 5 juni 2019 kon stijgen. Consument is echter in zijn overeenkomst met de Bank geïnformeerd dat de vergoedingsrente afhankelijk is van de rentestand op het moment van aflossen. Begin juni 2019 heeft de Bank duidelijk kenbaar gemaakt dat de vergoedingsrente indicatief was en betrekking had op aflossing op een bepaalde datum. De Bank had geen verplichting om Consument ongevraagd van meer of andere informatie te voorzien. De vordering wordt afgewezen.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument en de aanvullingen hierop van 17 december 2019; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van de Bank.

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

1.3 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft in 1997 bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten (hierna: leningdeel 103), en in 2003 hebben zij deze lening uitgebreid met een tweede leningdeel (hierna: het tweede leningdeel). Met ingang van 1 oktober 2016 is de rente voor leningdeel 103 gewijzigd in een standaardrente van 1,75% met een productopslag van 0,2%. Consument heeft de rente toen voor een periode van tien jaar vastgezet en de wijzigingen zijn opgenomen in de akte Wijziging geldleningsvoorwaarden (hierna: de Wijzigingsakte). Op 23 september 2016 heeft Consument de Wijzigingsakte voor akkoord ondertekend. Zie in de bijlage de relevante bepalingen uit deze Wijzigingsakte en de bijbehorende Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/04/14/3276 (hierna: de algemene voorwaarden).

2.2 Omdat Consument bij een andere bank een hypothecaire geldlening wilde afsluiten, was hij van plan (een deel van) zijn hypothecaire geldlening bij de Bank af te lossen. Op 31 mei 2019 heeft Consument de Bank een e-mail gestuurd, met daarin de volgende tekst:

"Ben in gesprek met [de andere bank] (…) en een van de mogelijkheden is om de hele hypotheek naar hen over te verhuizen.
Wil graag weten wat de boete is als ik dat doe."

Op 4 juni 2019 heeft Consument per e-mail een reactie van de Bank ontvangen, waarin opgenomen is:

"Bijgaand treft u de 2 indicatieve berekeningen inzake vergoedingsrente aan."

De e-mail bevat een berekening, waarin met betrekking tot leningdeel 103 opgenomen is:

"indicatieve vergoedingsrente per 1-8-2019 € - "

De e-mail van 4 juni 2019 bevat voor het tweede leningdeel een indicatieve vergoedingsrente per 1-8-2019 van € 5.190,93.

2.3 Naar aanleiding van de e-mail van 4 juni 2019 heeft Consument bij de Bank nagevraagd of het klopt dat de vergoedingsrente voor aflossing van leningdeel 103 € 0,- bedraagt. Op 5 juni 2019 heeft Consument de volgende reactie ontvangen van de Bank:

"De indicatieve vergoedingsrente van lening -103- is momenteel inderdaad EUR 0,00."

2.4 Vervolgens heeft Consument de oversluiting van de lening met nummer 103 in gang gezet. Op 12 augustus 2019 heeft Consument een adviesofferte van de andere bank ontvangen en op 21 augustus 2019 heeft Consument van de Bank een overzicht van zijn huidige hypothecaire leningen ontvangen. Op 13 oktober 2019 heeft Consument de door de andere bank uitgebrachte offerte voor akkoord ondertekend. Op 19 augustus, 16 september en 14 oktober 2019 heeft de Bank haar rentetarieven verlaagd. Het voor de berekening van de vergoedingsrente relevante rentetarief is met die verlagingen gedaald van 1,85% in juni 2019 naar eerst 1,70%, vervolgens 1,60% en tenslotte 1,45%.

2.5 In verband met de oversluiting in november 2019 ontving Consument op 8 november 2019 de definitieve aflosnota van de Bank. Daarin is opgenomen dat Consument voor de oversluiting van de lening met nummer 103 een vergoedingsrente van € 3.094,03 verschuldigd is. Dit bedrag heeft Consument onder protest aan de Bank betaald.

De klacht en vordering

2.6 Consument beklaagt zich erover dat de Bank hem niet, dan wel onjuist of onvolledig geïnformeerd heeft over de vergoedingsrente. In afwijking van de informatie op 4 juni 2019 en de bevestiging van 5 juni 2019 (zie overweging 2.3) heeft de Bank een vergoedingsrente van € 3.094,03 in rekening gebracht. De bevestiging van 5 juni 2019 dat de vergoedingsrente € 0,- bedroeg, bevatte geen beperkende voorwaarden. Er is weliswaar aangegeven dat het een indicatief antwoord betrof, maar er werd geen enkel voorbehoud gemaakt, en evenmin werd aangegeven dat dit maar voor bijvoorbeeld een week of een maand geldig was. Er is ook niet vermeld dat de vergoedingsrente in de periode daarna aanzienlijk zou kunnen gaan stijgen. Ook toen de Bank op 21 augustus 2019 een overzicht van de huidige leningen verstrekte (zie overweging 2.4) werd daarbij geen enkele opmerking of waarschuwing gemaakt dat er een vergoedingsrente zou moeten worden betaald.

2.7 Consument wist niet dat de rente tussen 5 juni 2019 en november 2019 daalde. Hij heeft daar geen informatie over ontvangen van de Bank en had niet kunnen weten of begrijpen dat dit tot een hogere vergoedingsrente zou kunnen leiden.

2.8 Toen Consument in november 2019 de definitieve aflosnota ontving, was hij al een overeenkomst met de andere bank aangegaan, en kon hij dus niet terug.

2.9 Het verschil tussen € 0,- en € 3.094,03 is zeer aanzienlijk. Consument verwachtte de woning in 2020 te verkopen en zou dan de hypothecaire geldlening bij de Bank kunnen aflossen zonder daarvoor een vergoedingsrente verschuldigd te zijn.

2.10 Gelet op het bovenstaande heeft de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden door hem niet te waarschuwen of informeren voor de wijziging van de vergoedingsrente. Hij vordert daarom terugbetaling van de door hem betaalde vergoedingsrente van € 3.094,03.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De informatieverstrekking over de vergoedingsrente

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank aan Consument meer of andere informatie over de vergoedingsrente had moeten verstrekken. Een gebrek aan informatie kan een schending van de zorgplicht inhouden, waarvoor de Bank mogelijk schadevergoeding moet betalen aan Consument. De Commissie is echter tot de conclusie gekomen dat de Bank niet verplicht was om meer of andere informatie aan Consument te verstrekken en licht dit als volgt toe.

3.2 In 2016 is Consument met de Bank een wijziging van de rente voor de lening met nummer 103 overeengekomen. Deze wijziging is vastgelegd in de Wijzigingsakte, waarop de algemene voorwaarden van toepassing verklaard zijn (zie de relevante bepalingen in de bijlage). Ook Consument betwist niet dat de Wijzigingsakte en algemene voorwaarden van toepassing zijn, maar stelt dat daarin slechts opgenomen is dat er sprake *kan* zijn van een vergoedingsrente bij vervroegde aflossing. Volgens Consument had de Bank hem in de periode tussen 4 juni en 8 november 2019 erop moeten wijzen dat de vergoedingsrente wijzigde als gevolg van de gedaalde rentestand.

3.3 De Commissie begrijpt dat Consument onaangenaam verrast werd door de vergoedingsrente van € 3.094,03 en dat hij graag gezien had dat de Bank hem voor deze verrassing behoed had. Dit betekent echter niet dat de Bank verplicht was om Consument meer of andere informatie te verstrekken. De eerste reden hiervoor is dat in de Wijzigingsakte en de algemene voorwaarden niet alleen opgenomen is dat er sprake *kan* zijn van een vergoedingsrente, maar ook dat de vergoedingsrente bepaald wordt aan de hand van *de op het moment van aflossen geldende rente* (zie bijlage). Met de Wijzigingsakte is Consument dus geïnformeerd over de systematiek van de vergoedingsrente: het bedrag van de vergoedingsrente is afhankelijk van de hoogte van de rente op het moment van aflossen. Overigens is niet gesteld en ook niet gebleken dat de Bank met het in rekening brengen van de vergoedingsrente van € 3.094,03 in strijd met de afspraken tussen partijen gehandeld heeft.

3.4 Ten tweede heeft de Bank op 4 juni 2019 de *indicatieve* vergoedingsrente *per 1 augustus 2019* bekend gemaakt, en op 5 juni 2019 heeft de Bank bericht dat de vergoedingsrente *momenteel* € 0,- bedroeg. Daarmee heeft de Bank niet alleen voldaan aan het informatieverzoek dat Consument op 31 mei 2019 had (inzicht geven in de vergoedingsrente), maar de Bank heeft bovendien kenbaar gemaakt dat het een *indicatieve* berekening betrof, voor aflossing *op een bepaald moment*. Hieruit volgt dat de berekening op een later moment anders kon uitpakken. Het komt daarom voor rekening en risico van Consument dat hij de overeenkomst met de andere bank al ondertekend had voordat hij vernam dat de vergoedingsrente in de tussenliggende maanden gestegen was.

3.5 Er was voor de Bank bovendien geen verplichting om meer of andere informatie te verstrekken. Consument vindt dat de Bank dit in het contactmoment op 21 augustus 2019 had moeten doen (zie overweging 2.4), maar Consument heeft toen niet gevraagd of de vergoedingsrente nog steeds € 0,- bedroeg en de Bank hoefde daar niet ongevraagd informatie over te geven. Bovendien was de daling van de rentestand op de website van de Bank te raadplegen.

De omstandigheden van het geval

3.6 Consument heeft verder naar voren gebracht dat zijn woning in november 2019 te koop stond, en dat hij bij een verhuizing uit zijn woning de hypothecaire geldlening vergoedingsvrij kan aflossen. Tegen dat licht vindt Consument de vergoedingsrente zeer hoog, in vergelijking met het eerdere bericht dat de vergoedingsrente € 0,- zou bedragen.

3.7 In dit kader stelt de Commissie voorop dat in de Wijzigingsakte en de algemene voorwaarden opgenomen is onder welke omstandigheden een vergoedingsrente in rekening gebracht wordt. Een afspraak tussen partijen kan alleen buiten toepassing verklaard worden als die toepassing onder de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling hiervan past de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe (zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2018-400 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007). De Commissie is van oordeel dat de enkele omstandigheid dat de woning te koop stond, niet maakt dat de afspraken over de vergoedingsrente buiten toepassing verklaard kunnen worden.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak betreft een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – Relevante bepalingen uit de Wijzigingsakte en de algemene voorwaarden

Wijzigingsakte:

*"**Extra aflossing***
Op de rentebetaaldagen zijn per kalenderjaar extra aflossingen uit eigen middelen in veelvouden van € 500,00 toegestaan, tot maximaal 20 % van de oorspronkelijke hoofdsom van de hypothecaire geldlening. U dient het voornemen tot extra aflossing uiterlijk een maand vooraf schriftelijk aan de bank kenbaar te maken.

Algehele boetevrije aflossing
Is in alle gevallen mogelijk indien dit plaatsvindt in een van de onderstaande situaties:
- vrijwillige onderhandse verkoop van het verbonden onroerend goed, gevolgd door juridische levering aan derden en verhuizing van geldnemer(s);
- overlijden van de debiteur, diens echtgeno(o)t(e) of de (geregistreerde) partner waarmee een duurzame relatie bestaat, mits aflossing binnen zes maanden na de datum van overlijden geschiedt.

Vergoedingsregeling
Bij extra of algehele aflossing in strijd met het bovenstaande danwel bij oversluiting naar een andere financiële instelling danwel ingeval van een renteconversie is een vergoeding verschuldigd die berekend wordt conform artikel 21 sub d en 22 sub d van de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/04/14/3276.

In tegenstelling tot hetgeen vermeld staat in de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/04/14/3276 zal het contant maken niet geschieden tegen interbancaire rente, doch wordt uitgegaan van de standaardrente inclusief eventuele rentemiddelingsopslag exclusief individuele op- en afslagen op de ingangsdatum van de huidige juridische looptijd, zijnde 1,750 %, ten opzichte van de standaardrente voor hypothecaire geldleningen met een looptijd gelijk aan de resterende juridische looptijd van uw hypothecaire geldlening op moment van de vervroegde aflossing.

Algemene voorwaarden:

"Artikel 22. Rente voor bepaalde periode vast binnen de looptijd van de geldlening
Voor zover een vaste rente voor een bepaalde periode overeengekomen is gelden verder de volgende bepalingen.
(…)
c. De debiteur is bevoegd vervroegd af te lossen zonder tot enige boetebetaling verplicht te zijn indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:
1. de debiteur dient de bank ten minste een maand tevoren van zijn voornemen tot vervroegde aflossing alsmede van het bedrag en de datum daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen en

2. de vervroegde aflossing dient samen te vallen met een overeengekomen rentevervaldag danwel met een vervaldag van een verplichte aflossing en
3. de vervroegde aflossing bedraagt ten minste vijfhonderd euro (€ 500,-) of een veelvoud daarvan en per kalenderjaar ten hoogste een bedrag gelijk aan twintig procent (20%) van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening en
4. de debiteur dient ten genoegen van de bank aan te tonen dat de vervroegde aflossing uit eigen middelen, (bij ondernemingen uit de vrije cashflow) geschiedt.
d. Indien de debiteur anders of meer vervroegd wenst af te lossen dan in lid c van dit artikel is bepaald, zal hij de bank over het anders of meer vervroegd af te lossen bedrag en tegelijk met de betaling daarvan een boete verschuldigd zijn welke wordt bepaald - hierbij eventuele rechten op boetevrije vervroegde aflossing conform lid c over de periode vanaf het tijdstip van vervroegde aflossing tot het einde van de overeengekomen renteperiode buiten beschouwing latend - op het verschil tussen:
1. de som van de contant gemaakte, op de datum van vervroegde aflossing resterende, contractuele rentetermijnen van de lopende renteperiode over het anders of meer vervroegd af te lossen bedrag; en
2. de som van de contant gemaakte, op de datum van vervroegde aflossing resterende, contractueel nog te vervallen rentetermijnen van de lopende renteperiode over het anders of meer af te lossen bedrag, waarbij als rentepercentage wordt gehanteerd de actuele interbancaire rente zoals die geldt voor leningen met een gewogen gemiddelde looptijd berekend aan de hand van de resterende looptijd na het tijdstip van vervroegde aflossing (met inachtneming van de regulier overeengekomen aflossingen).
Het contant maken zal geschieden tegen de actuele interbancaire rente over de gewogen gemiddelde looptijd zoals boven aangeduid. De vergoeding zal echter minimaal gelijk zijn aan een procent (1%) van het vervroegd af te lossen bedrag, ook indien de contractuele rente lager is dan de actuele interbancaire rente."