Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0241
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 december 2020
Ingediend door	: mevrouw [consument I] en de heer [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: de Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben gesteld dat de bank een te hoge vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening heeft gebracht voor de algehele aflossing van hun hypothecaire geldlening en dat de bank hen ten onrechte niet heeft geadviseerd de hypotheekvorm te wijzigen. De bank heeft de stellingen van de consumenten gemotiveerd betwist. De commissie oordeelt dat de bank slechts heeft opgetreden als geldverstrekker van de lening en geen adviserende rol heeft gehad. De bank had de consumenten dus niet hoeven adviseren, te meer omdat zij werden bijgestaan door een adviseur. Verder oordeelt de commissie dat de vergoeding voor vervroegde aflossing correct is berekend en dat de consumenten er niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zij een lagere vergoeding verschuldigd zouden zijn. De commissie wijst de vordering daarom 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consumenten.

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 dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

2.1 De consumenten hebben in 2008 bij de bank een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 100.000,00 afgesloten. Tussen partijen is overeengekomen dat de consumenten jaarlijks 20% van de oorspronkelijke lening boetevrij mogen aflossen.

De consumenten hebben tweemaal van deze mogelijkheid gebruik gemaakt, waardoor op 1 januari 2020 de resterende hypotheekschuld € 60.000,00 bedroeg.

2.2 Op 18 februari 2020 heeft de consument II telefonisch contact opgenomen met de bank en heeft in dit gesprek kenbaar gemaakt dat hij de hypothecaire geldlening geheel wilde aflossen. De bank heeft hem een globale indicatie van de te verwachten vergoeding voor vervroegde aflossing gegeven. De consument II kon zich niet verenigen met de hoogte van deze vergoeding, waarna de bank hem heeft aangeraden gebruik te maken van de boetevrije ruimte en jaarlijks € 20.000,00 af te lossen zodat de gehele lening na drie jaar afgelost zou zijn. De consument II heeft alsnog verzocht om een aflosnota, uitgaande van een resterende hypotheekschuld van € 40.000,00.

2.3 De bank heeft op 19 februari 2020 een aflosnota opgemaakt, waaruit blijkt dat een berekening is gemaakt voor € 20.000,00 waarover geen boete verschuldigd is (jaarlijkse boetevrije ruimte) en € 20.000,00 waarover wel een vergoeding verschuldigd is. De vergoeding voor vervroegde aflossing – de nog verschuldigde rente over de contractuele looptijd – zoals opgenomen op die aflosnota bedraagt € 9.277,71. De consumenten hebben op 24 februari 2020 laten weten dat zij afzien van vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening, omdat zij de vergoeding hiervoor te hoog vonden.

2.4 Op 28 februari 2020 heeft de consument II verzocht om een nieuwe aflosnota voor een bedrag van € 20.000,00 per 13 maart 2020. Dit bedrag komt overeen met de boetevrije ruimte en dus heeft de bank een aflosnota met een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 0,00 verstuurd. De consumenten hebben een bedrag van € 20.000,00 boetevrij afgelost. De resterende hypotheekschuld werd hiermee € 40.000,00.

2.5 Op 28 april 2020 heeft een telefoongesprek tussen de consument II en de bank plaatsgevonden. In dit gesprek heeft de consument II te kennen gegeven dat hij de hypothecaire geldlening wil oversluiten naar een andere geldverstrekker, vanwege een voor zijn zoon aan te kopen woning. De bank heeft aangeboden de mogelijkheden te onderzoeken. Van dit aanbod heeft de consument II geen gebruik gemaakt.

2.6 Op 6 mei 2020 heeft de consument II opnieuw met de bank gesproken. In dit gesprek heeft de bank aangegeven dat het voor de consumenten voordeliger zal zijn om de bestaande hypothecaire geldlening bij de bank op te hogen in plaats van over te sluiten. Op 7 mei 2020 heeft de bank een aflosnota aan de consumenten verstuurd, waaruit een vergoeding voor vervroegde aflossing over een bedrag van € 40.000,00 blijkt ter hoogte van € 16.518,54. De consumenten hebben aan de bank laten weten dat de hypothecaire geldlening toch wordt overgesloten naar een andere geldverstrekker.

2.7 De consumenten hebben de hypothecaire geldlening medio mei 2020 geheel afgelost en hebben de bank hiervoor een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 16.518,54 betaald. Zij zijn echter van mening dat zij maar € 9.277,71 verschuldigd waren (zie 2.3 van deze uitspraak) en hebben een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft deze klacht afgewezen en nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. De consumenten hebben daarom hun klacht aan het Kifid voorgelegd.

De klachten en de vordering van de consumenten

2.8 De consumenten hebben, kort samengevat, erkend dat de vergoeding voor vervroegde aflossing correct is berekend, maar zij hebben gesteld dat de bank geen hogere vergoeding dan in de aflosnota van 19 februari 2020 is opgenomen, in rekening had mogen brengen. Overigens betwisten de consumenten dat de bank op 18 februari 2020 al een indicatie van de vergoeding voor vervroegde aflossing heeft gegeven, ondanks dat zij toen wel al hebben aangegeven de hypothecaire geldlening te willen oversluiten naar een andere geldverstrekker.

2.9 Op 6 mei 2020 heeft hun adviseur de consumenten gewezen op de mogelijkheid om de aflossingsvrije hypothecaire geldlening om te zetten naar een annuïtaire lening. De consumenten stellen dat de bank hen daarop in februari 2020 had moeten wijzen, omdat zij in mei 2020 geen tijd meer hadden om de omzetting te regelen, omdat de lening moest worden afgelost om een hypothecaire geldlening voor hun zoon te verkrijgen. Als zij de lening eerst hadden omgezet, zou de vergoeding voor vervroegde aflossing ook lager geweest zijn (door de consumenten begroot op € 6.000,00 lager dan zij hebben voldaan). Ter onderbouwing van dit klachtonderdeel hebben de consumenten het adviesrapport van hun adviseur ingebracht.

2.10 De consumenten vorderen op grond van het voorgaande het verschil in de vergoedingen voor vervroegde aflossing, namelijk € 7.240,83.

Het verweer van de bank

2.11 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

Rechtsvragen

3.1 Aan de commissie zijn, kort samengevat, twee vragen voorgelegd. De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de bank de consumenten had moeten adviseren om de hypothecaire geldlening om te zetten van een aflossingsvrije hypotheek naar een annuïtaire hypotheek.

De tweede vraag die moet worden beantwoord, is of de bank gerechtvaardigd een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 16.518,54 in rekening heeft gebracht, of deze alsnog dient te verlagen. De commissie zal deze twee vragen in het navolgende afzonderlijk behandelen.

Advies door de bank

3.2 De consumenten hebben een adviesrapport van 11 mei 2020, opgemaakt door hun adviseur, overgelegd en met verwijzing hiernaar aangevoerd dat de bank hen in februari 2020 had moeten adviseren om hun aflossingsvrije hypothecaire geldlening om te zetten naar een annuïtaire lening. De bank heeft zich tegen deze stelling verweerd door aan te voeren dat zij in februari 2020 niet bekend was met de wensen van de consumenten. Ook concludeert de bank dat de berekeningen van de adviseur incorrect zijn, waardoor de consumenten op onjuiste gronden hebben besloten hun hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Consumenten hebben hiertegen ingebracht dat zij in februari 2020 al hebben aangegeven dat zij wilden overstappen naar een andere geldverstrekker.

3.3 Ongeacht de juistheid van de berekeningen van de adviseur, oordeelt de commissie dat de bank de consumenten niet had hoeven adviseren over de hypotheekvorm. De bank heeft immers slechts opgetreden als geldverstrekker van de lening en niet als adviseur. Op basis van de door partijen ingebrachte stukken is ook niet komen vast te staan dat de bank in februari 2020 wist of behoorde te weten dat de consumenten de hypothecaire lening wilden oversluiten naar een andere geldverstrekker en wat daarvoor hun motieven waren. Voor zover bij de bank bekend was, wilden consumenten hun lening geheel aflossen en waren zij niet bereid daarvoor een te hoge vergoeding voor vervroegde aflossing te betalen. De bank heeft hen dan ook – naar het oordeel van de commissie terecht – aangeraden de jaarlijkse boetevrije ruimte te benutten. Van advies is echter geen sprake geweest. Dat de bank geen adviserende rol had, maar slechts optrad als geldverstrekker, blijkt te meer uit de keuze van de consumenten om een financieel adviseur in te schakelen toen zij concrete plannen hadden de lening daadwerkelijk over te sluiten. De adviseur heeft hiertoe ook het (door de consumenten ingebrachte) adviesrapport opgemaakt.

3.4 Ten aanzien van dit klachtonderdeel concludeert de commissie dat de bank niet gehouden was de consumenten te adviseren met betrekking tot hun hypotheekvorm. In drie jaar de hypothecaire geldlening aflossen door gebruik te maken van de boetevrije ruimte was bovendien de meest voordelige oplossing, omdat daarmee een boete voor vervroegde aflossing had kunnen worden voorkomen. De bank kan ook niet verweten worden dat zij geen acht heeft geslagen op een adviesrapport, dit dateert namelijk van elke maanden later. Dit klachtonderdeel is daarom naar het oordeel van de commissie ongegrond.

Vergoeding voor vervroegde aflossing

3.5 De consumenten hebben voorts gesteld dat zij erop mochten vertrouwen dat de bank een vergoeding voor vervroegde aflossing van ten hoogste € 9.277,71 in rekening zou brengen. De bank heeft dit betwist door te stellen dat de in rekening gebrachte vergoeding van € 16.518,54 correct is berekend. Dit is ook door de consumenten erkend.

3.6 De commissie stelt vast dat de consumenten voor februari 2020 reeds tweemaal gebruik hadden gemaakt van de boetevrije ruimte en dat zij dus bekend waren met de methodiek van vervroegde aflossing. Zij zijn er bovendien op gewezen dat zij de hypothecaire geldlening binnen drie jaar kosteloos zouden kunnen aflossen door gebruik te maken van de boetevrije ruimte. Zoals hiervoor geconcludeerd, had de bank destijds niet kunnen weten dat de consumenten de lening wilden aflossen om de aankoop van een woning voor hun zoon te bewerkstelligen. Tussen partijen is veelvuldig contact geweest over de mogelijkheden de lening geheel of gedeeltelijk af te lossen. Uit de aflosnota van 19 februari 2020 blijkt duidelijk dat een boete is berekend over een bedrag van € 20.000,00. De consumenten dan wel hun adviseur had dit kunnen weten en dus mochten zij er niet gerechtvaardigd vanuit gaan dat de vergoeding van € 9.277,71 voor de hele geldlening van € 60.000,00 zou gelden.

3.7 Daarbij komt dat de bank hen op 20 april 2020 nogmaals een aflosnota heeft verstrekt, waaruit duidelijk blijkt dat een boete van € 16.518,54 verschuldigd is. Uit deze aflosnota blijkt ook duidelijk dat een boetevrij deel van € 20.000,00 geldt en dat de vergoeding over het restant van € 40.000,00 is berekend. De consumenten hebben erkend dat deze berekening correct is.

3.8 De commissie oordeelt daarom ten aanzien van dit klachtonderdeel dat de consumenten hadden kunnen weten dat de vergoeding voor vervroegde aflossing zoals vermeld op de aflosnota van 20 april 2020 correct was. Zij mochten er naar het oordeel van de commissie niet op vertrouwen dat de aflosnota van 19 februari 2020 definitief zou zijn.

Conclusie

3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klachten van de consumenten ongegrond zijn en dat hun vordering tot terugbetaling van € 7.240,83 wordt afgewezen.

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.