Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0920
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 mei 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], echtelieden, beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	: Achmea Bank N.V., handelend onder de naam Centraal Beheer, verder te noemen Centraal Beheer
Datum uitspraak	: 29 oktober 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Boeterente. Centraal Beheer heeft de consumenten in het verleden een hypothecaire geldlening verstrekt. In februari 2021 heeft Centraal Beheer de consumenten desgevraagd een voorlopige aflosnota verstrekt. Hierin is een vergoeding voor vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening (boeterente) opgenomen. In mei 2021 heeft Centraal Beheer de consumenten een definitieve aflosnota verstrekt. Hierin is een hogere boeterente opgenomen dan in de voorlopige aflosnota. Het verschil hangt samen met een kleiner restant van de rentevastperiode. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Centraal Beheer haar zorgplicht heeft geschonden en hen had moeten waarschuwen voor de hogere boeterente als gevolg van het kleinere restant van de rentevastperiode en vorderen schadevergoeding van Centraal Beheer. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Centraal Beheer haar zorgplicht heeft geschonden en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 11 en 28 mei en 8 juni 2021; 3) het verweerschrift van Centraal Beheer; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Centraal Beheer.

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 De consumenten en Centraal Beheer hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden heeft Centraal Beheer de consumenten een aflossingsvrije hypothecaire geldlening verstrekt.

2.2 Op 2 februari 2021 heeft Centraal Beheer aan de consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Bij deze brief vindt u een voorlopige aflosnota. (…)

Wilt u de lening oversluiten?
(…) Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op de voorlopige aflosnota. (…)

Heeft u vragen?
Uw hypotheekadviseur geeft u graag advies. Voor alle andere vragen kunt u ook altijd 'Even Apeldoorn' bellen: (…)"

Als bijlage bij de brief is een aflosnota (hierna: de voorlopige aflosnota) gevoegd. Hierin is een vergoeding voor vervroegd aflossen (hierna: boeterente) van € 6.270,64 opgenomen. De boeterente is berekend op basis van een vergelijkingsrente van 1,80%, die hoort bij een rentevastperiode van twaalf jaren en een schuld/marktwaarde-verhouding tot en met 60%.

In de bijlage staat:

"(…) Voor het bepalen van de vergelijkingsrente kijken we naar de rente die hoort bij de overgebleven tijd van de met u afgesproken rentevast periode. Of als deze er niet is naar de dichtstbijzijnde kortere rentevast periode of dichtstbijzijnde langere rentevast periode. Dan gebruiken wij de rentevast periode die in dat geval in uw voordeel is. Dit is de 'naast betere rente'. (…)"

Het aantal overgebleven maanden van de overeengekomen rentevastperiode was op dat moment 121.

2.3 Op 3 mei 2021 heeft Centraal Beheer aan de consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Bij deze brief vindt u een voorlopige aflosnota. (…)

Hoeveel moet u nog betalen?
(…) Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op de voorlopige aflosnota. (…)

Heeft u vragen?
Uw hypotheekadviseur geeft u graag advies. Voor alle andere vragen kunt u ook altijd 'Even Apeldoorn' bellen: (…)"

Als bijlage bij de brief is een aflosnota (hierna: de definitieve aflosnota) gevoegd. Hierin is een boeterente van € 8.076,78 opgenomen. De boeterente is berekend op basis van een vergelijkingsrente van 1,33%, die hoort bij een rentevastperiode van tien jaren en een schuld/marktwaarde-verhouding tot en met 60%.

In de bijlage staat:

"(…) Voor het bepalen van de vergelijkingsrente kijken we naar de rente die hoort bij de overgebleven tijd van de met u afgesproken rentevast periode. Of als deze er niet is naar de dichtstbijzijnde kortere rentevast periode of dichtstbijzijnde langere rentevast periode. Dan gebruiken wij de rentevast periode die in dat geval in uw voordeel is. Dit is de 'naast betere rente'. (…)"

Het aantal overgebleven maanden van de overeengekomen rentevastperiode was op dat moment 118.

2.4 Op 3 mei 2021 heeft de consument 1 aan Centraal Beheer een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) In februari heb ik voor dit contract een proforma aflosnota opgevraagd. Deze heb ik bij mijn financieel adviseur [naam adviseur] *en de notaris* [naam notaris] *ingeleverd ter verdere afhandeling van de oversluiting naar ASR.*

Weliswaar staat in uw begeleidende brief dat de definitieve aflosnota "anders" kan zijn, maar er staat geen waarschuwing dat dit samenhangt met mijn vervaldatum. Pas nú wordt mij verteld dat bij de zgn vergelijkingsrente de datum van 1 april belangrijk wàs !!

Op 26 maart zijn de stukken van ASR door de financieel adviseur naar de notaris gestuurd die "pas" op 9 april de definitieve aflosnota heeft opgevraagd.
(…) De vergelijkingsrente gaat dan niet meer over een contract met een resterende looptijd van 12 jaar, maar van 10 jaar. Hier zit een verschil van 1800 euro in omdat de rente in de tabel dan van 1,8 naar 1,33% gaat. Een lagere rente, een hogere boete.

Zeer specifiek is mijn verzoek dus een herziening van de definitieve aflosnota met een vergelijkingsrente van 1,8%. (…)"

2.5 Op 6 mei 2021 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening volledig aan Centraal Beheer terugbetaald en hierbij een boeterente van € 8.076,78 aan Centraal Beheer betaald.

De klacht en vordering van de consumenten

2.6 De consumenten vorderen van Centraal Beheer een schadevergoeding van € 1.806,14.

2.7 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Centraal Beheer toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.

Daartoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte heeft Centraal Beheer de consumenten niet erop gewezen dat zij hun hypothecaire geldlening voor 1 april 2021 zouden moeten aflossen om zodoende te voorkomen dat Centraal Beheer de boeterente zou berekenen op basis van een lagere vergelijkingsrente dan vóór 1 april 2021, namelijk 1,33% in plaats van 1,80%. Een lagere vergelijkingsrente zou een hogere boeterente tot gevolg hebben. De deadline voor de gunstigere vergelijkingsrente was 1 april 2021. Centraal Beheer had de consumenten moeten waarschuwen dat deze datum een omslagpunt was met grote financiële consequenties.
- De meldingen in de begeleidende brieven bij de aflosnota's dat de bedragen op de definitieve aflosnota anders kunnen zijn dan de bedragen op de voorlopige aflosnota, is onvoldoende waarschuwing.

2.8 Als gevolg van de toerekenbare tekortkoming van Centraal Beheer in de nakoming van haar zorgplicht hebben de consumenten schade geleden. Deze schade bestaat uit het verschil tussen de boeterente als vermeld in de definitieve aflosnota (€ 8.076,78) en de boeterente als vermeld in de voorlopig aflosnota (€ 6.270,647). Dat verschil bedraagt € 1.806,14.

Het verweer van Centraal Beheer

2.9 Centraal Beheer heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Centraal Beheer haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en of Centraal Beheer dientengevolge de schade moet vergoeden die de consumenten stellen te hebben geleden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De commissie constateert dat tussen partijen niet in geschil is dat Centraal Beheer een boeterente mag berekenen voor de aflossing van de hypothecaire geldlening door de consumenten. Tussen partijen is evenmin in geschil dat Centraal Beheer de boeterente in beide aflosnota's correct heeft berekend. Partijen verschillen erover van mening of Centraal Beheer de consumenten voldoende heeft gewaarschuwd voor de ongewenste financiële consequenties die het verstrijken van de datum 1 april 2021 zou kunnen hebben voor de hoogte van de boeterente.

3.3 Volgens de consumenten heeft Centraal Beheer haar zorgplicht geschonden door hen niet te waarschuwen dat zij na 1 april 2021 de boeterente zou berekenen op basis van een lagere vergelijkingsrente, wat een hogere boeterente tot gevolg zou hebben. Centraal Beheer heeft de boeterente in de *voorlopige* aflosnota vastgesteld aan de hand van het aantal resterende maanden van de overeengekomen rentevastperiode, dat op dat moment 121 (meer dan tien jaren) bedroeg. Voor de bepaling van de 'naast betere rente' heeft Centraal Beheer een keuze gemaakt uit de vergelijkingsrente die hoort bij een rentevastperiode van tien jaren (1,33%) en die van een rentevastperiode van twaalf jaren (1,80%). De naast betere rente was 1,80% en die heeft Centraal Beheer ook gebruikt.[1] De boeterente in de *definitieve* aflosnota heeft Centraal Beheer ook vastgesteld op basis van het aantal resterende maanden van de overeengekomen rentevastperiode, die op dat moment echter 118 (minder dan tien jaren) bedroeg. Voor de bepaling van de naast betere rente heeft Centraal Beheer een keuze gemaakt uit de vergelijkingsrente die hoort bij een rentevastperiode van negen jaren (1,32%) en die van een rentevastperiode van tien jaren (1,33%). De naast betere rente was 1,33%. Die heeft Centraal Beheer ook gebruikt.

3.4 Daartegenover heeft Centraal Beheer het standpunt ingenomen dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden. Centraal Beheer heeft betoogd dat zij in de voorlopige aflosnota en de daarbij gevoegde bijlagen heeft voldaan aan haar informatieplicht. Volgens Centraal Beheer heeft zij de consumenten voldoende kenbaar gemaakt dat de voorlopige aflosnota een indicatieve berekening betrof en dat de berekening van de definitieve boeterente anders zou kunnen uitpakken. Volgens Centraal Beheer is in de toepasselijke algemene voorwaarden bovendien opgenomen dat de boeterente wordt bepaald aan de hand van de op het moment van aflossing geldende rente. Centraal Beheer heeft ten slotte toegelicht dat de consumenten zijn bijgestaan door een adviseur en acht het niet uitgesloten dat deze de consumenten heeft gewezen op de mogelijke gevolgen van het verstrijken van de datum 1 april 2021.

Heeft Centraal Beheer haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten geschonden?

3.5 De commissie merkt in dit verband op dat een voorlopige aflosnota slechts een *indicatie* geeft van de boeterente. Centraal Beheer heeft dat in haar brief aan de consumenten van 2 februari 2021, hiervoor opgenomen onder 2.2, ook benadrukt. Voor het bepalen van de daadwerkelijke hoogte van de boeterente is een *definitieve* aflosnota vereist.

3.6 In de onderhavige zaak klagen de consumenten niet erover dat Centraal Beheer bij het opmaken van de voorlopige of de definitieve aflosnota's fouten heeft gemaakt.

---

[1] Conform uitgangspunt 2 van de *Leidraad voor vervroegde aflossing van de hypotheek* van de Autoriteit Financiële Markten, te raadplegen op https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/nieuws/2017/mrt/vervroegd-aflossen.

De consumenten zijn van mening dat Centraal Beheer haar zorgplicht heeft geschonden door hen niet te waarschuwen voor de onwenselijke financiële consequenties van het verstrijken van de datum 1 april 2021. Deze stelling faalt. Naar het oordeel van de commissie heeft Centraal Beheer de consumenten voldoende geïnformeerd dat de boeterente als vermeld in de voorlopige aflosnota geen definitief karakter had en reikt haar zorgplicht niet zover dat zij de consumenten had moeten waarschuwen dat het verstrijken van de datum 1 april 2021 onwenselijke financiële consequentie zou kunnen hebben voor de hoogte van de boeterente. In tegenstelling tot wat de consumenten hebben gesteld, is hierbij wel degelijk van belang of zij zich hebben laten bijstaan door een hypotheekadviseur. Het verstrekken van informatie en het geven van uitleg over een aflosnota is naar het oordeel van de commissie nu juist bij uitstek het terrein van een hypotheekadviseur.

3.7 In dit verband is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat Centraal Beheer bij het aflosproces van de hypothecaire geldlening *uitsluitend* is opgetreden als kredietverstrekker van de consumenten en niet tevens als hun hypotheekadviseur. Daaruit volgt dat de consumenten zich óf niet hebben laten adviseren over het aflosproces dan wel dat zij zich hebben laten adviseren door een niet aan Centraal Beheer verbonden hypotheekadviseur. In beide gevallen kunnen de consumenten echter niet Centraal Beheer met succes tegenwerpen dat deze haar zorgplicht ten opzichte van hen heeft geschonden. In het eerste geval (geen hypotheekadviseur) ligt de keuze om geen hypotheekadviseur in te schakelen in hun eigen risicosfeer en heeft te gelden dat de gevolgen hiervan voor hun eigen rekening en risico moeten blijven. In het tweede geval (een niet aan Centraal Beheer verbonden hypotheekadviseur) mocht van de adviseur verwacht worden dat deze de consumenten zou hebben geïnformeerd over de mogelijke onwenselijke financiële gevolgen van het verstrijken van de datum 1 april 2021 of dat deze bij Centraal Beheer navraag zou hebben gedaan als hier onduidelijkheden over waren. Niet gesteld of gebleken is dat de consumenten (of hun adviseur) in dit verband vragen hebben gesteld aan Centraal Beheer.

Moet Centraal Beheer schadevergoeding aan de consumenten betalen?

3.8 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Centraal Beheer haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, is er voor toewijzing van schadevergoeding aan de consumenten geen aanleiding. Daarmee ligt de vordering van de consumenten voor afwijzing gereed.

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.