Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0927

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Vergoeding voor vervroegd aflossen. De bank heeft geen onjuiste berekeningen gemaakt bij de door haar aan de consument verstrekte voorlopige aflosnota's of haar offertes voor rentemiddeling. Bij de bankspaarhypotheek van de consument is de hoogte van de spaarrente die hij ontvangt op zijn spaarrekening een vaste rente die niet afhankelijk is van of gelijk is aan de hoogte van de hypotheekrente. De bank hoeft daarom bij de berekening van haar (eventuele) financiële nadeel bij vervroegd aflossen of rentemiddeling, geen rekening te houden met de opgebouwde spaartegoeden. Naar het oordeel van de commissie is dit niet in strijd met de AFM Leidraad over dit onderwerp. Het is voorts niet gebleken of en zo ja, wanneer en op welk moment de consument zijn hypotheek had willen aanpassen. De vordering van de consument, om met terugwerkende kracht gebruik te kunnen maken van een aanbod van de bank, wordt daarom 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 de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) 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 De consument en de bank 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 18 november 2009 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten, een zogeheten Bankspaarhypotheek (variant 1). Daarbij is sprake van een aflossingsvrije geldlening en kapitaalopbouw op een (gekoppelde) bankspaarrekening.

2.2 De hypothecaire geldlening bestaat uit twee delen van respectievelijk € 110.500,00 en € 25.000,00. Voor de twee, tegelijkertijd afgesloten, bankspaarrekeningen geldt een rentevergoeding van 5,8% per jaar voor een (rentevaste) periode van 30 jaar. De inleg op de spaarrekeningen bedraagt respectievelijk € 117,55 en € 88,55 per maand.

2.3 Het tegoed op de bankspaarrekeningen is bedoeld als aflossing van de (twee delen van de) hypothecaire geldlening. In de offerte van 17 november 2009 was over het rentepercentage (de te ontvangen rente) op de bankspaarrekeningen het volgende opgenomen:
"De bank vergoedt gedurende de gehele looptijd van het leningdeel over het tegoed op de Bankspaarrekening een rentepercentage van 5,8 zolang voldaan wordt aan de voorwaarden zoals omschreven in de brochure 'Bankspaarhypotheek variant 1'. Als de Bankspaarrekening losgekoppeld wordt van de hypotheek, verlaagt de ING vanaf dat moment het hiervoor genoemde rentepercentage met 1,5% zoals omschreven in de brochure (...). Mogelijk is een boete verschuldigd. Zie hiervoor de brochure (...)"

En over de aflossing:
Het totale saldo van de Bankspaarrekening is bestemd om op de einddatum de Bankspaarhypotheek variant 1 (gedeeltelijk) af te lossen.
(...)"

2.4 Vanaf 1 november 2017 is een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar ingegaan met een hypotheekrente van 3,12% per jaar voor het leningdeel van € 110.500,00 en 3,38% per jaar voor het leningdeel van € 25.000,00.

2.5 Eind 2021 heeft de consument, vanwege de op dat moment actuele (lage) hypotheekrentestanden, zich tot de bank gewend met het verzoek om een viertal berekeningen te maken zodat hij een weloverwogen keuze kon maken voor een mogelijke (gedeeltelijke) aflossing of renteaanpassing van zijn hypothecaire geldlening.

2.6 Bij brief van 19 oktober 2021 heeft de bank een voorlopige aflosnota voor de hypothecaire geldlening van de consument verstrekt. Daarin stond dat er (op dat moment) geen kosten voor vervroegde aflossing golden.

2.7 Bij brief van 11 november 2021 heeft de bank, op verzoek van de consument, een voorlopige aflosnota voor de hypothecaire geldlening verstrekt.

Daarbij zijn door de bank kosten vanwege vervroegde aflossing berekend gebaseerd op het verschil tussen de op dat moment actuele rente (vergelijkingsrente) van 1,180% en de contractrente van 3,120% (voor het deel van € 110.500,00) en het verschil tussen de op dat moment actuele rente (vergelijkingsrente) van 1,160% en de contractrente van 3,380% (voor het deel van € 25.000,00).

2.8 Bij brief van 18 februari 2022 heeft de bank nogmaals een voorlopige aflosnota voor de hypothecaire geldlening verstrekt. Daarbij zijn door de bank ook kosten vanwege vervroegde aflossing berekend.

2.9 Op 19 april 2022 heeft de bank op verzoek van de consument een offerte 'tussentijdse aanpassing op basis van rentemiddeling verstrekt'. In mei 2022 heeft de bank opnieuw een offerte voor tussentijdse renteaanpassing aan de consument verstrekt.

2.10 In een telefoongesprek van 30 november 2022 met de bank heeft de consument gesteld dat in de offerte van 19 april 2022 een fout is gemaakt door bij de berekening van de afkoopkosten het saldo van de bankspaarrekeningen niet in mindering te brengen op de hypotheekschuld. Bij brief van 15 december 2022 heeft de bank schriftelijk daarop gereageerd, in deze reactie was het volgende opgenomen:
"(...)
U heeft op 18 november 2009 een Bankspaarhypotheek variant 1 afgesloten. In een verpande Bankspaarrekening spaart u om zo met het opgebouwde kapitaal op de einddatum van de hypotheek deze af te lossen. In de tussentijd blijft de hoofdsom van de Bankspaarhypotheek intact.
(...)
Het is mogelijk om tussentijds een andere rente te kiezen. Wij kunnen dan afkoopkosten in rekening brengen. Dat hebben wij dan gedaan op de door u ontvangen offerte in april 2022. Wij nemen bij die berekening het saldo van een verpande bankspaarrekening niet mee. Dit is in lijn met de leidraad 2017 van de Autoriteit Financiële Markten. Bij een algehele aflossing nemen wij het saldo van verpande Bankspaarrekening wel mee bij de berekening voor de kosten vervroegde aflossing.
(...)"

2.11 Het ontstane geschil tussen de consument en de bank over de wijze van berekening van het financiële nadeel bij vervroegd aflossen of rentemiddeling heeft uiteindelijk geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.12 De consument klaagt erover dat de bank geen duidelijke en complete antwoorden heeft gegeven naar aanleiding van zijn eerste verzoek in november 2021 over de mogelijkheden van het aanpassen van (de rente van) zijn hypothecaire geldlening. Het ging de consument om een viertal berekeningen, te weten: rentemiddelen, intern herfinancieren, met inleg van het bankspaarsaldo en zonder inleg van het bankspaarsaldo.

Als de bank gelijk duidelijke en complete berekeningen had gegeven dan had de consument direct zijn keuze kunnen maken. Volgens de consument heeft hij verschillende discussies met medewerkers van de bank gevoerd met telkens andere uitkomsten. Zo kwam op enig moment verkorting van de looptijd aan de orde waarbij de medewerker van de bank bleef volhouden dat dit niet mogelijk was terwijl de consument dat een aantal jaren geleden gewoon heeft geregeld en dat zijn hypothecaire geldlening in het systeem staat geregistreerd met een verkorte looptijd. Volgens de consument ontbreekt het bij de verschillende medewerkers van de bank aan kennis over het bijzondere hypotheekproduct wat hij heeft. Een jaar na zijn eerste verzoek is met de bank over en weer een hoop geschreven maar is de rente ondertussen zodanig gestegen dat geen van de gevraagde opties nog zin heeft.

2.13 Volgens de consument heeft de bank een onjuist uitgangspunt gehanteerd bij de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing (afkoopkosten) door bij haar berekeningen het saldo van de bankspaarrekeningen niet mee te nemen. De bank-spaarrekeningen zijn immers gekoppeld aan de hypothecaire geldlening en ook aan de bank verpand (en niet aan een derde). Het saldo op de spaarrekeningen kan bovendien uitsluitend voor de aflossing van de hypothecaire geldlening (woningschuld) gebruikt worden.

2.14 De consument stelt dat hij door de bank is benadeeld omdat hij niet gelijk (in 2021) een keuze heeft kunnen maken. Door de gestegen rente heeft rentemiddeling of oversluiten inmiddels geen zin meer. De consument verzoekt de bank om met terugwerkende kracht alsnog de rente te middelen of de mogelijkheid te bieden om de hypothecaire geldlening alsnog over te sluiten, waarbij de bank de juiste 'oversluitboete' (vergoeding voor vervroegde aflossing) dient te berekenen door bij deze berekening rekening te houden met het opgebouwde saldo op zijn bankspaarrekeningen. Indien dat niet mogelijk is, houdt de consument de bank aansprakelijk voor zijn schade, door hem begroot op € 8.000,00. Hij vordert dit bedrag van de bank vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 december 2021.

Het verweer

2.15 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank tegenover de consument zorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van het verzoek van de consument (in november 2021) om berekeningen te maken met betrekking tot verschillende mogelijkheden om zijn hypotheekproduct aan te passen.

3.2 De vraag die daarbij ook dient te worden beantwoord is of de bank bij haar berekening van de vergoeding voor vervroegd aflossen (de boeterente) ook rekening moest houden met het bedragen op de gekoppelde bankspaarrekening.

3.3 De commissie gaat eerst in op de laatste vraag (uit 3.2) en zal daarna beoordelen of de bank tegenover de consument onzorgvuldig of onrechtmatig heeft gehandeld.

Moet de bank bij de berekening van de boeterente rekening houden met het saldo op de gekoppelde bankspaarrekening?

3.4 Uit artikel 81c lid 2 Bgfo[1] volgt dat de bank bij de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing van een hypothecair krediet geen hogere vergoeding in rekening mag brengen dan het financiële nadeel dat de bank heeft bij (deze) vervroegde aflossing. Uit artikel 81ca lid 1 Bgfo volgt dat ook bij rentemiddeling, net als bij vervroegd aflossen, geldt dat de bank niet meer in rekening mag brengen dan het financiële nadeel dat zij ondervindt van de rentewijziging. De AFM heeft voor de berekening daarvan een leidraad opgesteld.[2]

3.5 Volgens de consument is wat de bank doet in strijd met de in de door de AFM opgestelde Leidraad geformuleerde uitgangspunten bij de berekening van het financiële nadeel bij vervroegd aflossen of rentemiddeling. Het saldo op de gekoppelde bankspaarrekeningen moet volgens de consument meegenomen worden in de berekening van het financiële nadeel. De bankspaarrekening is immers verpand aan de bank en het saldo kan alleen gebruikt worden voor het aflossen van de hypotheekschuld, aldus de consument. De bank heeft dit bestreden en toegelicht dat het hier gaat om een 'bijzondere' vorm van een bankspaarhypotheek. Daarbij is de (te betalen) rente van de hypothecaire geldlening niet gekoppeld aan de (te ontvangen) rente op de bankspaarrekening, welke koppeling bij een 'traditionele' bankspaarhypotheek wel bestaat. Bij een 'traditionele' bankspaarhypotheek is de hoogte van de hypotheekrente gelijk aan de hoogte van de spaarrente en zijn dat communicerende vaten. Daarbij kan de (toekomstige) contractuele kapitaalopbouw in de spaarrekening als (fictieve) aflossing worden beschouwd. De bankspaarhypotheek van de consument valt daar niet onder omdat hierbij de hoogte van de spaarrente niet gelijk is aan de hoogte van de hypotheekrente.

3.6 Bij de bankspaarhypotheek van de consument lijdt de bank, bij een algehele aflossing of tussentijdse renteaanpassing, dus het (daadwerkelijke) financiële nadeel zoals dat ook bij 'normale' aflossingsvrije lening zou ontstaan. De consument krijgt gedurende de (overeengekomen) looptijd van de spaarrekeningen immers dezelfde vaste rente-vergoeding. De bank is gehouden die rente te vergoeden en kan deze niet tussentijds aanpassen als bijvoorbeeld de hypotheekrente wijzigt.

---

[1] Besluit Gedragstoezicht financiële onderneming Wft; tekst opgenomen in de bijlage.

[2] AFM Leidraad 'Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek' Uitgangspunten berekening van het financiële nadeel (20 maart 2017); relevante passages uit de Leidraad zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Het voor de bank mogelijk optredende (financiële) nadeel bij een tussentijdse rente-verlaging van de hypotheekrente, wordt dus niet gecompenseerd door een lagere rentevergoeding op de spaarrekeningen. In de Leidraad van de AFM is ook uitdrukkelijk opgenomen dat, voor toepassing van de Leidraad, een (bank)spaarhypotheek een hypotheek is met een gekoppelde rekening of verzekering waarbij de rente op de hypotheek en de vergoeding op de rekening of verzekering hetzelfde is.[3] Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank daarom bij berekening van de 'boeterente' geen rekening te houden met het opgebouwde tegoed op de gekoppelde spaarrekening(en) van de consument. Het feit dat de spaarrekeningen aan de bank zijn verpand maakt het voorgaande niet anders. De conclusie is dat de bank bij haar berekeningen niet in strijd heeft gehandeld met het bepaalde in artikel 81c lid 2 of artikel 81ca lid 1 Bgfo of een andere op de bank rustende verplichting.

Heeft de bank tegenover de consument anderszins onzorgvuldig of onrechtmatig gehandeld?

3.7 Voorts gaat de commissie in op de vraag of de bank onzorgvuldig of onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld naar aanleiding van zijn verzoek aan de bank om berekeningen te maken voor verschillende mogelijkheden om zijn hypotheekproduct aan te passen.

3.8 Vast staat dat de bank na verzoeken van de consument in oktober 2021, november 2021 en februari 2022 een voorlopige aflosnota voor zijn hypothecaire geldlening heeft verstrekt (zie 2.6-2.8). In april en mei 2022 heeft de bank op verzoek van de consument een offerte 'tussentijdse aanpassing op basis van rentemiddeling verstrekt' (zie 2.9). De consument heeft vervolgens (pas) op 30 november 2022 aan de bank vragen gesteld de offerte voor rentemiddeling van 19 april 2022. Daarbij heeft hij gesteld dat de bank fouten had gemaakt in de berekening van de 'boeterente' door het saldo van de bankspaarrekeningen niet in mindering te brengen op de hypotheekschuld. De bank heeft bij brief van 15 december 2022 bestreden dat zij fouten had gemaakt in haar berekeningen. De consument heeft gedurende al die tijd, en ook daarna, geen keuze gemaakt om zijn hypothecaire geldlening aan te passen. Hoewel de commissie uit de stukken begrijpt dat de consument meerdere keren met de bank contact heeft gezocht met vragen over mogelijke aanpassingen van zijn hypothecaire geldlening, is niet gebleken dat sprake is geweest van (hypotheek)advies of bemiddeling door de bank. Dat de bank fouten heeft gemaakt bij de door haar gegeven berekeningen van de 'boeterente' is niet komen vast te staan. Voor zover de consument heeft gesteld met terugwerkende kracht recht te hebben op een door de bank gedaan aanbod van rentemiddeling of renteaanpassing, is de commissie van oordeel dat daarvoor geen reden of grondslag kan worden vastgesteld. Niet gesteld of gebleken is welke keuze hij op welk moment zou hebben gemaakt als hij in zijn ogen op enig moment voldoende was geïnformeerd.

[3] Zie tekst uit de Leidraad in de bijlage bij deze uitspraak.

Gebleken is niet dat de bank aan de consument andere offertes had moeten uitbrengen dan zij heeft gedaan of dat zij de consument heeft weerhouden van een keuze voor een van de door de bank uitgebrachte offertes.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele artikelen uit het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en uit de AFM Leidraad over de berekening van de vergoeding voor vervroegd aflossen van een hypothecaire geldlening, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Besluit Gedragstoezicht financiële onderneming Wft (Bgfo)

Artikel 81c

1. Een hypothecair krediet kan vervroegd worden afgelost. Onder vervroegde aflossing wordt verstaan de gehele of gedeeltelijke aflossing van een hypothecair krediet voorafgaand aan het verstrijken van de looptijd van de kredietovereenkomst.
2. De aanbieder van hypothecair krediet rekent geen vergoeding voor vervroegde aflossing van het hypothecair krediet die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft bij vervroegde aflossing.
3. Een aanbieder van hypothecair krediet hanteert bij het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing van een kredietovereenkomst waarvan de debetrentevoet overeenkomstig artikel 81ca, eerste lid, is gewijzigd dezelfde voorwaarden als bij het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing van een kredietovereenkomst waarvan de debetrentevoet niet overeenkomstig artikel 81ca, eerste lid, is gewijzigd.
4. De aanbieder van hypothecair krediet verstrekt aan de consument die voornemens is vervroegd af te lossen een berekening van de aan de aanbieder te betalen vergoeding voor het vervroegd aflossen en de bij de berekening gehanteerde hypothesen.
5. De Autoriteit Financiële Markten kan nadere regels stellen met betrekking tot de berekening van de vergoeding, bedoeld in het vierde lid.

Artikel 81ca

1. Een aanbieder van hypothecair krediet die voorafgaande aan het aflopen van de rentevastperiode de debetrentevoet van een overeenkomst inzake hypothecair krediet wijzigt, rekent hiervoor geen vergoeding die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft door het wijzigen van deze debetrentevoet.
2. De aanbieder van hypothecair krediet verstrekt aan de consument die voornemens is de debetrentevoet van een overeenkomst inzake hypothecair krediet voorafgaande aan het aflopen van de rentevasteperiode te wijzigen een berekening van de aan de aanbieder te betalen vergoeding voor het wijzigen van die debetrentevoet en de bij de berekening gehanteerde hypothesen.
3. De Autoriteit Financiële Markten kan nadere regels stellen met betrekking tot de berekening van de vergoeding, bedoeld in het tweede lid.

AFM Leidraad 'Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek' Uitgangspunten berekening van het financiële nadeel (20 maart 2017)

In hoofdstuk 4 'Toelichting op de uitgangspunten' (pagina 12) is het volgende opgenomen:

Op basis van de hypotheekvorm (annuïteiten of lineair) heeft de klant een afspraak met de aanbieder gemaakt om aflossingen te doen gedurende de looptijd volgens een contractueel aflossingsschema. Bij (bank)spaarhypotheken *[voetnoot: Een (bank)spaarhypotheek is een hypotheek met een gekoppelde rekening of verzekering, waarbij de rente op de hypotheek en de vergoeding op de rekening of verzekering hetzelfde is.]* heeft de klant een afspraak met de aanbieder gemaakt om te sparen gedurende de looptijd volgens een contractueel opbouwschema. Dit wordt voor het bepalen van de te betalen vergoeding beschouwd als een fictief aflossingsschema.

De aanbieder gaat er vanuit dat de klant gedurende de gehele looptijd het (fictieve) aflossingsschema hanteert dat geldt op het moment van vervroegde aflossing. *[met als voetnoot: In het geval van een gedeeltelijke aflossing, wordt het afgesproken (fictieve) aflossingsschema ook gedeeltelijk overeenkomstig gehanteerd.]*
De verwachte gemiste contractuele rentebetalingen moeten om die reden op basis van het contractuele aflossingsschema op het moment van vervroegd aflossen worden bepaald. Dit zorgt er enerzijds voor dat niet meer in rekening wordt gebracht dan het financiële nadeel en anderzijds dat de berekeningsmethodiek uitlegbaar is voor de klant.
(...)
Bij (bank)spaarhypotheken moet de (toekomstige) contractuele kapitaalopbouw in de spaarrekening als (fictieve) aflossing worden beschouwd. Dit betekent dat de hypotheekaanbieder uit moet gaan van de "netto hypotheek".

In hoofdstuk 5 'Informatieverstrekking' (pagina 14) is het volgende opgenomen:

De vergoeding voor vervroegde aflossing van een hypotheek mag niet hoger zijn dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft. Ook de berekeningswijze van de vergoeding moet voldoende transparant zijn. De wettelijke norm stelt dat de klant die voornemens is vervroegd af te lossen, een berekening van de vergoeding voor het vervroegde aflossing en de bij de berekening gehanteerde hypothesen dient te ontvangen. Dit betekent dat de klant op transparante wijze geïnformeerd moet worden over de berekeningswijze van de vergoeding voor vervroegde aflossing. Op die manier kan de klant de berekende vergoeding controleren.