Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-805
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 januari 2020
Ingediend door	: de heer [naam man] en mevrouw [naam vrouw], respectievelijk de man en de vrouw en samen te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 2 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Hypotheek; Consumenten hebben gesteld dat het oversluiten van de hypothecaire geldlening onnodig veel tijd heeft gekost en zijn van mening dat zij daardoor schade hebben geleden die door de Bank vergoed moet worden. Dat de Bank in de uitvoering van haar dienstverlening toerekenbaar is tekortgeschoten en op grond daarvan schadeplichtig is, is niet gebleken. De administratie van de Bank strekt tot volledig bewijs behoudens aan te leveren tegenbewijs. Consumenten zijn er niet in geslaagd tegenbewijs te leveren. Verder is niet gebleken dat de in eerste instantie door de Bank verstrekte verkeerde informatie over de inlegdepots tot schade heeft geleid. De vorderingen van Consumenten worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en voorts dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2013 via de niet aan de Bank verbonden adviseur X bij de Bank een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) afgesloten bestaande uit twee leningdelen, zogenoemde bankspaarleningen. De rentevastperiode van de leningdelen is 20 jaar en is ingegaan op 1 mei 2013. De voor de geldlening verschuldigde premies zijn in een tweetal inlegdepots gestort.

2.2 Consumenten hebben in juli 2019 besloten hun geldlening op te hogen en hanteerden daarbij voor zich zelf 16 oktober 2019 als deadline omdat zij vanaf die datum voor enige tijd in het buitenland zouden zijn. In een aan adviseur X na de ontvangst van de eerste voorlopige aflosnota ongedateerd bericht voegen Consumenten hieraan toe dat als de eerder genoemde deadline niet gehaald kan worden zij gaarne zien dat het oversluiten uiterlijk op 1 december 2019 is afgerond.

2.3 Op 5 september 2019 is per mail bevestigd de daags daarvoor door de man met de Bank gemaakte afspraak op 12 september 2019; in die bevestigingsmail is vermeld dat de afspraak een "Beeldbankieren" afspraak betreft.

2.4 Op 10 september 2019 is door de man met adviseur X over de wijziging van de geldlening een gesprek gevoerd.

2.5 Op 12 september 2019 is hierover door de man met een adviseur van de Bank een (telefoon)gesprek gevoerd. Deze adviseur kan Consumenten niet van dienst zijn; in haar op de dag van het gevoerde telefoongesprek opgestelde mail schrijft zij: "[naam man] *wil graag een afspraak maken omdat hij waarschijnlijk zijn bankspaarhypotheek wil afkopen en omzetten in een aflossingsvrije lening (…)".*

2.6 Op 13 september 2019 is door de man een gesprek op een vestiging van de Bank met een adviseur van de Bank gevoerd. Die adviseur heeft hierover in zijn gespreksverslag geschreven, voor zover relevant: *"(…)Klant is heel boos op kantoor gekomen bij een collega. Hij wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Hij heeft een aantal afspraken gehad met collega's via beeldbankieren, maar iedere keer krijgt hij geen antwoord op zijn vragen. Ik had afspraken, maar heb hem tussendoor te woord gestaan. Hij gaat weg bij ABN AMRO. Hij wil een aflosnota ontvangen voor de Bankspaarhypotheken. De opgebouwde van de gekoppelde rekeningen moet verwerkt worden. Ook is er sprake van een inlegdepot, deze kan ik niet zien. Bij HST kunnen ze dit wel zien. Ik heb* [naam] *gesproken en hij gaat een aflosnota aanvragen bij* [administrateur]. *Ik heb klant verteld dat dit een proforma aflosnota is. Hij gaat de hypotheek oversluiten en dan vraagt de notaris de dan geldende aflosnota op!!!! Ik heb duidelijk vermeld dat het op basis van de dan geldende rentes en voorwaarden is gebaseerd!! Hij is het er niet mee eens. Hij is al lang bezig met de bank en steeds daalt de rente. De boeterente wordt hoger.*

Ik kan dit helaas niet anders voor hem regelen. Hij wacht de nota af, maar hij zal uiteindelijk ook een klacht indienen. Man wilde niet veel info aan mij geven. Hij vond de gang van zaken bij ABN AMRO niet goed!!! Dat hij zo ontzettend lang moet wachten op een afspraak en dat er steeds andere dingen worden verteld vindt hij niet goed. Helaas heb ik zijn ontevreden gevoel niet weg kunnen nemen. Ik heb wel meteen via HST de proforma aflosnota aangevraagd (…).

2.7 De voorlopige aflosnota van 16 september 2019 is door Consumenten op 18 september 2019 ontvangen. In die voorlopige aflosnota is over het opvragen van een definitieve aflosnota vermeld "*(…) Meldt u dit ons daar minimaal 30 dagen voor de datum waarop u wilt terugbetalen. U moet dit schriftelijk doen. Uw notaris mag dit ook voor u doen (…)".* Op die aflosnota zijn de saldi van bankspaarrekeningen in mindering gebracht op de terug te betalen geldlening inclusief de te betalen vergoeding; de saldi van de inlegdepots zijn er niet op vermeld. Tot slot is in de begeleidende brief vermeld dat als er vragen zijn contact met 'uw adviseur' kan worden opgenomen of telefonisch contact met de Bank op werkdagen en in het weekend kan worden opgenomen.

2.8 Op 30 september 2019 heeft de Bank de man desgevraagd telefonisch over de saldi van de inlegdepots ingelicht; over dit contact is in het CRM (contactadministratie)-systeem van de Bank voor zover relevant vermeld: *"(…) Aangegeven dat wanneer meneer bij de notaris een afspraakt maakt, aangeeft dat de hypotheek wordt afgelost met zowel het saldo van de bankspaarrekening als het saldo van het inlegdepot. (…)".*

2.9 Consumenten hebben de op 18 september 2019 verstrekte overeenkomst van opdracht met adviseur X beëindigd. Consumenten hebben op enig moment eind september/begin oktober 2019 aan een andere adviseur de opdracht tot wijziging van hun geldlening verstrekt.

2.10 Vanaf 2 oktober 2019 zijn door de door Consumenten ingeschakelde notaris definitieve aflosnota's met diverse aflosdata opgevraagd. In de op 4 oktober 2019 gedateerde en op 8 oktober 2019 door Consumenten ontvangen aflosnota zijn de saldi van de bankspaar-rekeningen verrekend. Deze aflosnota is door de Bank ook naar de notaris toegestuurd.

2.11 In een op 8 oktober 2019 om 15:05 uur door de man aan de notaris verstuurde mail is door hem voor zover relevant geschreven: "*(…) Ik ben weer onaangenaam verrast door het gilde van de hypotheekadviseurs.* [naam tweede adviseur] *had mij verteld dat de offerte donderdag aangevraagd was. Dat blijkt niet gebeurd te zijn. De offerte wordt nu morgen (9 oktober verwacht).*

Heb jij de aflosnota al opgevraagd en wordt geaccepteerd dat zowel de spaarrekeningen als de inlegdepots voor aflossing worden ingezet? Indien dit niet het geval zou zijn dan hoor ik dat graag per ommegaande want dan moet de offerte aanvraag worden aangepast.

Indien de aflosnota nog opgevraagd zou moeten worden is haast geboden, want blijkens onderstaand mailbericht gaat de rente van ABNAMRO kennelijk morgen omlaag en zou de aflosnota hoger gaan uitvallen.(…)"

2.12 Op dinsdag 8 oktober 2019 is door de man telefonisch contact met de Bank opgenomen; in het CRM-systeem (8 oktober 2019, 16:33 uur) van de Bank is hierover vermeld:*" Klant geeft aan dat de inlegdepot's nog niet zijn verrekend op de aflosnota. Dat is ook niet mogelijk. Klant is verkeerd geïnformeerd. Alleen de saldo van de bankspaarrekeningen kunnen verrekend worden op de aflosnota. Klant geeft aan dat de boete hierdoor stijgt. Excuses hiervoor aangeboden voor het ongemak. Klant wil deze financiële schade op onze bank verhalen. Dat heb ik afgewezen. Klant dient een klacht in bij klachtenmanagment."*

2.13 De man heeft bij repliek enkele bijlagen meegestuurd. Bij het als bijlage C overgelegde document is op het voorblad vermeld: *"bijlage C mailbericht d.d. 08 10 2019 aan notaris"*. In die bijlage staat voor zover relevant: *"(…) Ik heb even telefonisch contact gehad met een van je medewerkers. Ik begrijp dat de inlegdepots niet bij de aflossing betrokken kunnen worden. Jammer dat ik dat niet eerder wist, want nu moet een nieuw offerte aangevraagd worden. (…)"*.

2.14 Consumenten hebben op 9 oktober 2019 via de nieuwe adviseur een renteaanbod van een geldverstrekker ontvangen.

2.15 Naar aanleiding van de op 9 oktober 2019 opgestelde definitieve aflosnota met als aflosdatum 23 oktober 2019 is de geldlening op 4 november 2019 afgelost; de saldi van de inlegdepots zijn op 14 november 2019 aan Consumenten overgemaakt.

2.16 Per brief van 23 oktober 2019 heeft de Bank Consumenten schriftelijk over de saldi van de inlegdepots en het niet verrekenen van de inlegdepots geïnformeerd. De Bank heeft hiermee de door Consumenten op 8 oktober 2019 ingediende klacht behandeld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen:

- restitutie van de voor de geldlening betaalde rente over het tijdvak 7 oktober 2019 - 4 november 2019 ad € 1.498,50;
- vergoeding extra in rekening gebrachte notariskosten ad € 326,70;
- betaling van de aangeboden coulancevergoeding vanwege de verlate bijschrijving van de inlegdepots ad € 250,-;
- dat bij het berekenen van de vergoedingsrente wordt uitgegaan van:
  i: het rentepercentage zoals dat gold in de week van 13 t/m 19 september 2019;
  ii: een vergoedingsrente gebaseerd op dezelfde risicoklasse als de LTV waarop de rente van de geldlening is gebaseerd te weten 2,49%;
  iii: een restant looptijd van 151 maanden uitgaande van de geplande aflossing in de week van 7-11 oktober 2019;
  iv: een controleerbare berekening van de betaalde boeterente, rekening houdend met de in de tijd oplopende tegoeden en rentes op de betreffende bankspaarrekeningen, geplande aflossingen ten laste van de inlegdepots en de rentevergoedingen daarop.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schade-plichtigheid als gevolg. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3 Om te beginnen heeft het maken van een afspraak met een hypotheekadviseur onnodig veel tijd gekost. Nadat Consumenten in juli 2019 hadden besloten hun geldlening op te hogen zaten er tussen de aanvraag van een adviesgesprek medio augustus 2019 en het eerste inhoudelijke gesprek op 12 september 2019 ruim vier weken. Vertraging die ook te herleiden is uit het door de medewerker van de Bank op 13 september 2019 gemaakte gespreksverslag, zie hiervoor onder 2.6.

3.4 Naast deze vertraging heeft het op 12 september 2019 gevoerde gesprek tot niets geleid. Enerzijds omdat toen onjuiste informatie over de mogelijke leenvormen is verstrekt met onnodige verwarring en tijdverlies voor Consumenten en hun adviseur X als gevolg. De adviseur sprak namelijk tegen de eerder door een medewerker van de Bank op 10 september 2019 aan adviseur X telefonisch verstrekte informatie over de mogelijke leenvorm. En anderzijds omdat de adviseur Consumenten moest doorverwijzen naar een collega omdat zij niet de juiste persoon bleek te zijn.

3.5 Naar aanleiding van dit gesprek zijn Consumenten zich verder gaan oriënteren en hebben zij besloten de bankspaarrekeningen af te lossen. Hierop heeft de man op 13 september 2019 een hypotheekadviseur op een bankfiliaal van de Bank gesproken. Die medewerker heeft wat de door Consumenten toegelichte wensen (zoals de beschikbaarheid saldi inlegdepots en de verrekening daarvan bij algehele aflossing) betreft, geen enkel voorbehoud gemaakt; sterker nog: dit is door die bankmedewerker zelf gesteld dan wel met hem afgesproken waarna de wensen van Consumenten intern zijn doorgeleid. Vervolgens is gebleken dat over het verrekenen van de inlegdepots bij algehele aflossing onjuiste informatie is verstrekt; zie hiervoor onder 2.8 en 2.11. Nadat de Bank de notaris liet weten dat de inlegdepots niet bij de algehele aflossing zouden worden betrokken, hebben Consumenten hierover op 8 oktober 2019 met de Bank telefonisch contact opgenomen. De aan de notaris doorgegeven boodschap is toen door de Bank aan Consumenten telefonisch bevestigd; de schriftelijke bevestiging daarvan alsmede informatie over de saldi volgde pas op 23 oktober 2019. Dit alles heeft tot tijdverlies geleid waarvoor de Bank verantwoordelijk moet worden gehouden. Meer in algemene zin is door Consumenten opgemerkt dat de medewerkers van de Bank inhoudelijke en correcte kennis over de inlegdepots missen en informatie daarover in de systemen van de Bank lastig is te traceren. Consumenten zijn van mening dat de enige reden waarom de inlegdepots op het moment van algehele aflossing niet verrekend kunnen worden terug te voeren is op het moeten inschakelen van een expert en/of omdat de Bank haar systemen niet op orde heeft. De voorwaarden laten dit namelijk wél toe. De uitbetaling van de inlegdepots is niet na de aflossing op 4 november 2019 maar pas op 14 november 2019 gerealiseerd.

3.6 Consumenten zijn na verloop van enige tijd overgestapt naar een andere adviseur. Een overstap die weliswaar tot tijdverlies heeft geleid maar minder dan wanneer gewacht had moeten worden op de terugkeer van de vakantie van adviseur X.

3.7 Het CRM-systeem van de Bank is onbetrouwbaar en vanwege de codes voor een buitenstaander niet transparant. Gegevens over verschillende contactmomenten ontbreken, zoals bijvoorbeeld het telefonische contact medio augustus 2019 met de Bank en het contact tussen adviseur X op 10 september 2019 met een medewerker van de Bank; ook de namen van de bankmedewerkers ontbreken. Verder is de aanvullende verklaring van de op 12 september 2019 gesproken adviseur onbetrouwbaar; die verklaring is afgelegd een half jaar na het gevoerde telefoongesprek en nadat die adviseur op de hoogte was van de klacht. Consumenten zijn van mening dat met het CRM-systeem niet kan worden aangetoond dat hun eerste afspraak niet medio augustus 2019 heeft plaatsgevonden.

3.8 Onder verwijzing naar de website van de AFM hebben Consumenten zich voorts beklaagd over de berekening en de hoogte van de betaalde boeterente. Ten onrechte is de Bank bij het bepalen van de vergelijkingsrente uitgegaan van de marktwaarde van het onderpand terwijl bij de verstrekking van de geldlening is uitgegaan van de executie-waarde. Hiernaast is de risicoklasse anders gedefinieerd namelijk: *"In offertes van alle hypotheekbanken wordt risicoklasse aan geduid als een bepaalde bandbreedte tussen verschillende nominale LTV's. De bank daarentegen gaat uit van het verschil tussen laag en hoog, in casu de laagste risicoklasse zijnde niet NHG".*

3.9 Verder is volgens Consumenten bij de vaststelling van de boeterente een verkeerde rentelijst gehanteerd. Als de Bank Consumenten namelijk op 12 september 2019 juiste informatie had verstrekt dan had de definitieve aflosnota in de week van 13-19 september 2019 kunnen worden opgevraagd en was het mogelijk geweest de geldlening in de week van 7-11 oktober 2019 af te lossen. De bepaling van de restantlooptijd, de 'tabel gemiste rentebetalingen' en de contante waarde berekening zijn niet te volgen en daarmee oncontroleerbaar voor Consumenten; de Bank dient dan ook aan te leveren *"een transparante berekening van de vergoedingsrente, met een specificatie van het volledige aflosschema op regelniveau, inclusief het bewijs dat de bank de juiste restantlooptijd heeft toegepast, en de bank haar voordeel in verband met het beëindigen van onze bankspaarrekeningen en inlegdepots op juiste wijze heeft verrekend*".

Verweer Bank

3.10 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor het beantwoorden van de vraag of de Bank in haar dienstverlening is tekortgeschoten en op die grond verplicht is de vorderingen van Consumenten te voldoen.

4.2 Als uitgangspunt heeft hierbij onder meer te gelden dat de partij (in dit geval Consumenten) die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten bij voldoende betwisting door de tegenpartij (in dit geval de Bank), haar stellingen in principe moet bewijzen; een bewijslastverdeling die voortvloeit uit de wet namelijk uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De Commissie overweegt als volgt.

4.3 Consumenten zijn van mening dat de vertraging in de uitvoering van hun wensen tot wijziging van de geldlening de Bank is aan te rekenen.

Consumenten voeren hiertoe diverse argumenten aan. Om te beginnen stellen zij vanaf half augustus 2019 doende te zijn geweest met het maken van een afspraak met de Bank, dat die afspraak eerst voor 12 september 2019 kon worden gemaakt, toen onjuiste informatie werd verstrekt en zij (weer) werden doorverwezen naar een andere adviseur; een handelwijze waardoor Consumenten stellen schade te hebben gelden. De Commissie overweegt als volgt.

4.4 De Bank heeft hetgeen door Consumenten over het maken van een afspraak met een adviseur is gesteld, gemotiveerd weersproken door onderdelen uit haar administratie in het geding te brengen. Administratie die op grond van de algemene bankvoorwaarden leidend is en de hiervoor onder 4.3 weergegeven stelling van Consumenten niet ondersteunt. Enerzijds blijkt niet uit die administratie dat eerst na vier weken een afspraak kon worden ingepland en anderzijds volgt daar niet uit dat toen onjuiste informatie is verstrekt. Uit de door de adviseur van de Bank op de dag van de afspraak verstuurde mail blijkt alleen dat Consumenten mogelijk de leenvorm van de geldlening wilden wijzigen, zie hiervoor onder 2.5. Een verwijzing naar het gespreksverslag opgemaakt op 13 september 2019, kan Consumenten ook niet baten. In dit verslag is slechts de mening van Consumenten vermeld. Ook het feit dat Consumenten werden doorverwezen en/of dat de adviseur in het kader van deze procedure nadien een nadere reactie heeft gegeven, maakt dit niet anders. Het is Consumenten derhalve niet gelukt hun stelling van een nadere verifieerbare onderbouwing te voorzien met als gevolg dat op deze grond de vordering niet is toe te wijzen.

4.5 Consumenten hebben voorts aangevoerd dat de Bank gehouden is hen te compenseren voor de geleden schade omdat de Bank de met hen gemaakte afspraak over het verrekenen van de inlegdepots (zie hiervoor 2.8) niet is nagekomen, daarnaast tegenstrijdige informatie over de inlegdepots heeft verstrekt en de volgens de Bank correcte informatie over de verrekenbaarheid en de saldi laat, namelijk per brief van 23 oktober 2019, heeft toegestuurd waardoor het offerteproces bij een nieuwe geldverstrekker onnodig meer tijd in beslag heeft genomen. Consumenten voeren hierbij verder aan dat uit de voorwaarden volgt dat de inlegdepots opeisbaar zijn en dus bij de algehele aflossing verrekend kunnen worden. De Commissie overweegt als volgt.

4.6 Allereerst biedt het dossier geen steun voor de stelling dat met de Bank is afgesproken dat de inlegdepots bij de algehele aflossing worden verrekend en/of dat door de Bank die afspraak niet is nagekomen. Dit is niet uit het onder 2.6 geciteerde gespreksverslag af te leiden; uit dit verslag volgt dat de man ‘heel boos’ op het kantoor is gekomen en dat hij twee medewerkers heeft gesproken, waarbij de tweede heeft geprobeerd zijn getoonde onvrede weg te nemen.

Uit het verslag is verder af te leiden dat de door de man geventileerde wensen zijn genoteerd hetgeen mede gelet op de in het verslag geschetste context van het gesprek niet als een "afspraak" en/of het niet nakomen daarvan door de Bank is te kwalificeren. Op deze grond is de vordering van Consumenten niet toe te wijzen.

4.7 Feit is en blijft dat Consumenten nadien verkeerde informatie over de verrekenbaarheid van de inlegdepots is verstrekt. De Bank heeft dit ook erkend. Op 8 oktober 2019 is komen vast te staan dat de inlegdepots eerst na de algehele aflossing zouden worden terugbetaald. Dit leidt evenwel niet tot schadeplichtigheid van de Bank. Hiertoe is het volgende van belang.

4.8 Ook in het geval de Bank de man op 13 of 30 september 2019 over de verrekening van de inlegdepots (juist) had voorgelicht, is niet aannemelijk geworden dat (indachtig de vorderingen) op 7 oktober 2019 de oversluiting van de geldlening zou zijn gerealiseerd.

4.9 Aan het oversluiten van een geldlening gaat namelijk een procedure vooraf. Zo dienen Consumenten een adviseur een opdracht tot advies en bemiddeling te verstrekken. Vervolgens dient de procedure tot oversluiting te worden opgestart. In dat kader dient een geldverstrekker te worden geselecteerd en naast het aanvragen van een rente-aanbod en een offerte, een definitieve aflosnota te worden opgevraagd. Een procedure waar de Bank buiten staat.

4.10 In dit geval is de in eerste instantie aan adviseur X op 18 september 2019 verstrekte opdracht na enige tijd door Consumenten ingetrokken waarna zij zich eind september/ begin oktober 2019 tot een tweede adviseur hebben gewend. Uit het dossier is verder af te leiden dat een renteaanbod op 9 oktober 2019 en dus twee dagen ná de door Consumenten gehanteerde peildatum op 7 oktober 2019 is ontvangen.

4.11 Het voorgaande in relatie tot hetgeen hiervoor onder 2.2 over de mogelijke wijzigings-datum is overwogen (Consumenten zouden op 16 oktober 2019 naar het buitenland vertrekken) dienen de gevorderde notariskosten betreffende een volmacht ad € 326,70 om het annuleren van de geplande reis naar het buitenland te voorkomen, voor rekening en risico van Consumenten te blijven. Immers de periode tussen het renteaanbod van 9 oktober 2019 en 16 oktober 2019 is te kort om daarin de notariële akte te laten passeren.

4.12 Wat de door Consumenten gestelde uitleg van de voorwaarden ter zake de verrekenbaarheid van de inlegdepots betreft, wordt het volgende overwogen. De Bank heeft die uitleg van Consumenten gemotiveerd weersproken.

De Bank heeft onder meer in de interne klachtprocedure toegelicht dat uit de voorwaarden volgt dat een inlegdepot onder meer eindigt als het opgebouwde vermogen van de bankspaarrekening wordt gebruikt en dat in een dergelijk geval een eventueel saldo naar de betaalrekening van de klant wordt overgemaakt. Verder is, aldus de Bank, in die voorwaarden bepaald dat een saldo van een dergelijk depot kan worden opgeëist al dan niet tegen betaling van een boete. De Bank heeft toegelicht dat daaraan enig onderzoek is verbonden. Over de duur daarvan is door partijen geen afspraak gemaakt. De Bank heeft niettemin erkend dat na rappellering door Consumenten tot uitbetaling van de depots is overgegaan. Mede in verband daarmee is een coulance aanbod gedaan onder de voorwaarde dat daarmee de klacht definitief is opgelost. Dit aanbod is door Consumenten verworpen. De Commissie overweegt als volgt. De Commissie volgt hetgeen door de Bank over de voorwaarden en daarmee over de opeisbaarheid van de depots is aangevoerd. Dit betekent dat de door Consumenten voorgestelde uitleg van de voorwaarden wordt gepasseerd en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen. Dat Consumenten aanvankelijk onjuist voorgelicht zijn door de Bank, doet er niet aan af omdat niet gebleken is dat daardoor schade geleden is. Ook de vertraging in de uitbetaling van het inlegdepot heeft niet tot schade geleid nu Consumenten ook over die periode rente ontvangen hebben.

4.13 Thans wordt ingegaan op het klachtonderdeel gericht op de boeterente. De Bank heeft de stelling van Consumenten dat de in rekening gebrachte vergoeding niet juist zou zijn vastgesteld gemotiveerd weersproken. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat van een juiste vergelijkingsrente is uitgegaan. Zoals reeds eerder is geoordeeld is van een consistente toepassing van de LTV sprake als daarbij dezelfde LTV-klasse is gehanteerd, zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2019- 549 en 2019-550. Als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken heeft te gelden dat bij het bepalen van de vergoeding voor zowel de contractrente als de vergelijkingsrente van de laagste risico-klasse is uitgegaan. Ook is de Bank uitgegaan van een correcte verwerking van het verschil tussen executiewaarde en marktwaarde. De Commissie stelt verder vast dat in de berekening van een juiste resterende looptijd is uitgegaan; de toelichting van de Bank over de in de berekening verwerkte resterende looptijd is niet dan wel onvoldoende weersproken.

4.14 Tot slot is de Commissie van oordeel dat de Bank met het toesturen van de berekening gevoegd bij de definitieve aflosnota heeft voldaan aan datgene wat in artikel 7: 127 lid 4 Burgerlijk Wetboek en in lid 4 van artikel 81c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft is gesteld alsmede aan hetgeen dienaangaande door de AFM aan nadere regels is gesteld zoals is neergelegd in de Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van 20 maart 2017. Los van het feit dat de Bank niet tot meer of iets anders is gehouden heeft zij een uitwerking van de gemiste rentebetalingen meegestuurd.

4.15 De conclusie luidt derhalve dat de klachten van Consumenten ongegrond worden geacht en de daarop gebaseerde vorderingen dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.