Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-750
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Quion Hypotheekbemiddeling B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Geldverstrekker
Datum uitspraak	: 11 September 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Geldverstrekker. Tussen partijen is afgesproken dat Consument een rentevastperiode tussentijds kan wijzigen tegen een vergoeding. Bij het berekenen van de vergoeding wordt rekening gehouden met de vergoedingsvrije ruimte. Op 31 maart 2020 heeft Consument kenbaar gemaakt de rente van een van zijn leningdelen te willen afkopen. Op dat moment was in het digitale portaal van de Geldverstrekker zichtbaar dat een vergoedingsvrije ruimte van € 17.338,05 resteerde. In de offerte die Consument daarna heeft ontvangen is opgenomen dat hij voor de tussentijdse wijziging van de rentevastperiode een bedrag van € 967,72 verschuldigd zal zijn. Consument klaagt dat hij blijkens het digitale portaal nog voldoende vergoedingsvrije ruimte over had en vordert terugbetaling van het bedrag van € 967,72. De Commissie overweegt dat in de Algemene Voorwaarden is opgenomen dat een renteafkoop invloed heeft op de vergoedingsvrije ruimte. Consument heeft in hetzelfde kalenderjaar twee keer eerder een renteafkoop laten verwerken. Daarnaast heeft Consument regelmatig vervroegd afgelost, zodat verondersteld mag worden dat Consument bekend is met de invloed daarvan op de vergoedingsvrije ruimte. Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument onder deze omstandigheden geen vertrouwen ontlenen aan de weergave van de vergoedingsvrije ruimte in het digitale portaal van de Geldverstrekker.

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; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Geldverstrekker; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Geldverstrekker.

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 Geldverstrekker heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan niet de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 13 januari 2012 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Geldverstrekker. De hoofdsom van de geldlening bedraagt € 126.720,-. De geldlening was destijds opgebouwd uit twee leningdelen. Ten tijde van het indienen van de klacht is de hypothecaire geldlening opgesplitst in acht verschillende leningdelen. Op de overeenkomst van geldlening zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Hypotrust (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. Voor relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar de bijlage.

2.2 Consument heeft recht op een vergoedingsvrij bedrag van € 19.008,- per kalenderjaar. In de Algemene Voorwaarden is opgenomen dat Consument gerechtigd is om gedurende een rentevastperiode te verzoeken om een wijziging daarvan. Voor een tussentijdse wijziging van een rentevastperiode is Consument een vergoeding verschuldigd. Voor de berekening van de vergoeding wordt de hoofdsom van het betreffende leningdeel verminderd met het vergoedingsvrije bedrag.

2.3 Op 3 december 2019 heeft Consument aangegeven de rente van leningdeel 8, met hoofdsom van € 11.910,44 (in het in overweging 2.8 te vermelden mutatieoverzicht vermeld als € 11.820,88), te willen afkopen. Op 5 december 2019 heeft de Geldverstrekker een offerte verzonden aan Consument voor de afkoop van de rente van leningdeel 8, met ingang van 1 februari 2020. De offerte is door Consument ondertekend.

2.4 Consument heeft op 7 februari 2020 kenbaar gemaakt de rente voor leningdeel 1, met hoofdsom van € 17.427,50 (in het in overweging 2.8 te vermelden mutatieoverzicht vermeld als € 17.295,48) te willen afkopen. Diezelfde dag heeft Consument een offerte ontvangen voor de afkoop van de rente van leningdeel 1 met ingang van 1 april 2020. De offerte is door Consument ondertekend.

2.5 Op 8 januari, 27 januari, 21 februari en 19 maart 2020 heeft Consument extra aflossingen gedaan op zijn hypothecaire geldlening van in totaal € 1.669,95.

2.6 Op 31 maart 2020 heeft Consument aan de Geldverstrekker kenbaar gemaakt dat hij de rente van deellening 6 wenst af te kopen. Op dat moment was in het digitale portaal van de Geldverstrekker zichtbaar dat Consument nog een bedrag van € 17.338,05 aan vergoedings-vrije ruimte had.

2.7 Op 3 april 2020 heeft Consument een offerte ontvangen voor de afkoop van deellening 6. In de offerte is opgenomen dat Consument een vergoeding van € 967,72 verschuldigd zal zijn voor het wijzigen van de rentevastperiode. Consument heeft de offerte ondertekend en gekozen voor een nieuwe rente van 1,09% met een rentevastperiode van 10 jaar. Consument heeft de ondertekende offerte per e-mail van 3 april 2020 verzonden aan de Geldverstrekker, onder de vermelding dat hij het niet eens is met het in rekening brengen van de boete en er vooralsnog van uitgaat dat de rente zal worden omgezet zonder boete.

2.8 Bij brief van 14 april 2020 heeft de Geldverstrekker de klacht van Consument afgewezen. In die brief is het volgende overzicht van mutaties in de vergoedingsvrije ruimte over 2020 opgenomen:

Mutaties in 2020:		**Verloop boetevrije som: Start 2020 = € 19.008**
EA 8/1	: € 1.507,00	€ 17.501,00
EA 27/1	: € 72,50	€ 17.428,50
RA deel 08 1/2	: € 11.820,88	€ 5.607,62
EA 21/2	: € 73,78	€ 5.533,84
EA 19/3	: € 16,67	€ 5.517,17
RA deel 01 1/4	: € 17.295,48	-€ 11.778,31

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

De klacht en vordering

2.10 Consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 967,72, zijnde het bedrag dat hij heeft moeten betalen voor het wijzigen van de rentevastperiode van leningdeel 6.

2.11 Consument stelt zich op het standpunt dat de Geldverstrekker toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. Consument voert daartoe de volgende argumenten aan. In het digitale portaal van de Geldverstrekker was op 31 maart 2020 zichtbaar dat er nog een vergoedingsvrij bedrag van € 17.338,05 resteerde. Bij de berekening van de vergoeding die Consument verschuldigd is voor de wijziging van de rentevastperiode moet derhalve rekening worden gehouden met een vergoedingsvrij bedrag van € 17.338,05. Consument is daarom geen vergoeding verschuldigd. Consument heeft bovendien aangevoerd dat de renteafkoop die hij op of omstreeks 5 december 2019 heeft geaccepteerd geen invloed kan hebben op de vergoedingsvrije ruimte over het kalenderjaar 2020.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De Commissie merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of Consument gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen aan de weergave van de vergoedingsvrije ruimte in het digitale portaal van de Geldverstrekker. De Commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dat als volgt toe.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.2 Bij de beoordeling van de hierboven genoemde vraag, dient de Commissie uit te gaan van het bepaalde in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW):

> *"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."*

3.3 Artikel 3:35 BW brengt mee dat de Geldverstrekker gebonden is aan de op haar digitale portaal weergegeven vergoedingsvrije ruimte voor zover Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die weergave juist was. Van Consument mag worden verwacht dat hij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de Geldverstrekker indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven (zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-029).

3.4 De Commissie is van oordeel dat van Consument mocht worden verwacht dat hij onderzoek deed naar de juistheid van de weergave in het digitale portaal. Voor dat oordeel is het volgende van belang. In de Algemene Voorwaarden is opgenomen dat Consument een vergoeding verschuldigd is voor het tussentijds wijzigen van de rentevastperiode. De vergoeding wordt berekend over de resterende hoofdsom van het leningdeel waarvan de rentevastperiode wordt gewijzigd, verminderd met de resterende vergoedingsvrije ruimte. Tussen partijen is niet in geschil dat het tussentijds wijzigen van de rentevastperiode invloed heeft op de vergoedingsvrije ruimte.

3.5 Uit de overgelegde stukken blijkt dat Consument twee keer eerder een renteafkoop van leningdelen 8 en 1 heeft laten verwerken in 2020 (waarbij de renteafkoop per 1 april 2020 op 31 maart 2020 nog niet gerealiseerd was en daarom niet verwerkt was). De stelling van Consument dat de renteafkoop die hij heeft aangevraagd op 3 december 2019 geen invloed heeft op de vergoedingsvrije ruimte in 2020 wordt niet door de Commissie gevolgd. Bepalend is het moment waarop de renteafkoop ingaat, te weten 1 maart 2020. Uit het mutatieoverzicht, opgenomen onder 2.8, blijkt dat de vergoedingsvrije ruimte voor het kalenderjaar 2020 reeds verbruikt was bij het verwerken van de renteafkoop van leningdeel 1 op 1 april 2020. De mutaties in het mutatieoverzicht zijn door Consument niet betwist.

De Geldverstrekker heeft bovendien aangegeven dat Consument regelmatig vervroegd heeft afgelost, zodat verondersteld mag worden dat Consument bekend is met de invloed daarvan op de vergoedingsvrije ruimte. Voor Consument had hierdoor voldoende aanleiding moeten bestaan om te twijfelen aan de juistheid van de weergave van de vergoedingsvrije ruimte in het digitale portaal.

3.6 Gelet op voornoemde omstandigheden, is de Commissie van oordeel dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen kon ontlenen aan de weergave van de vergoedingsvrije ruimte in het digitale portaal van de Geldverstrekker. De Geldverstrekker kan derhalve niet worden gehouden aan deze weergave.

Conclusie

3.7 De Commissie verklaart de klacht van Consument ongegrond en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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 algemene voorwaarden/ de overeenkomst

Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Hypotrust (AV2008)

"(…)

21 (Vervroegde) aflossing

(…)

21.6 Vervroegde aflossing kan uitsluitend zonder vergoeding geschieden indien:

(a) de vervroegde aflossing in het lopende kalenderjaar tenminste EUR 500,- bedraagt en niet hoger is dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van de Lening;

(b) deze geschiedt op de laatste dag van een Rentevastperiode;

(c) het een restantsaldo van een bij de Geldverstrekker aangehouden Bouwdepot betreft;

(d) het ontvangen schadepenningen wegens geheel of gedeeltelijk tenietgaan van het Onderpand betreft;

(e) de Geldnemer overlijdt, mits aflossing binnen 6 kalendermaanden na het overlijden plaatsvindt;

(f) de Geldnemer overlijdt en de gehele Lening wordt afgelost met uitkering(en) die gedaan wordt in verband met dat overlijden;

(g) het Verschuldigde volledig wordt voldaan wegens vrijwillige verkoop en juridische levering, gevolgd door verhuizing van de Hypotheekgever;

(h) het Onderpand door welke oorzaak dan ook tenietgaat, mits de vervroegde aflossing plaatsvindt binnen 1 kalenderjaar na het tenietgaan van het Onderpand;

(i) de Marktrente hoger is dan de Rente; of

(j) het de vervroegde aflossing van een Lening met een Variabele Rente betreft, tenzij een afwijkende regeling is overeengekomen in enig Leningdocument.

(…)

22 Rente

(…)

22.7 De Geldnemer is bij toepassing van het bepaalde in Artikel 22.6 een vergoeding aan de Geldverstrekker verschuldigd. Deze vergoeding is gelijk aan de contante waarde van het renteverschil tussen de Rente en de Marktrente op het tijdstip van ontvangst van de in Artikel 22.6 bedoelde schriftelijke mededeling. Dit renteverschil wordt berekend over de periode vanaf de dan afgesproken datum van de ontvangst van de betaling van deze vergoeding tot het einde van de Rentevastperiode. De vergoeding wordt berekend over de Lening. Uitsluitend in geval aan de Lening een (levens)verzekering is verbonden, waarvan de spaarpremies volledig worden belegd bij de Geldverstrekker en die is verpand aan de Geldverstrekker, wordt de Lening voor het berekenen van deze vergoeding verminderd met de afkoopwaarde van de verpande verzekering, vast te stellen op het moment van ontvangst van de in Artikel 22.6 bedoelde schriftelijke mededeling. De Lening wordt voor de berekening van deze vergoeding verminderd met de in Artikel 21.6 onder (a) genoemde vrijstelling."