Tussenuitspraak Commissie van Beroep 2018-049A d.d. 23 augustus 2018
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. R.J.F. Thiessen, F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Deze tussenuitspraak hangt samen met de tweede tussenuitspraak van 8 april 2019, gepubliceerd onder nummer 2018-049B en de einduitspraak van 28 november 2019, gepubliceerd onder nummer 2018-049C.

Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 19 april 2017 ontvangen beroepschrift (met bijlagen) hebben Belanghebbenden bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een bindend advies van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 7 maart 2017 (dossiernummer [nummer]).

1.2 De Bank heeft een verweerschrift ingediend dat is ontvangen op 12 juni 2017.

1.3 De mondelinge behandeling heeft plaatsgehad op 20 november 2017. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunten toegelicht - Belanghebbenden aan de hand van pleitaantekeningen die zijn overgelegd - en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Feiten

De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies onder 2.1 tot en met 2.12 nu deze feiten tussen partijen niet in geschil zijn.

4. Beoordeling van het beroep

4.1 In 2008 hebben Belanghebbenden op basis van een offerte van de Bank van 10 juni 2008 een hypothecaire geldlening gesloten bij de Bank. De hypothecaire geldlening was opgebouwd uit drie leningdelen:

leningdeel 1.0 van € 350.000,- tegen een rente van 4,0%,

leningdeel 2.0 van € 175.000,- tegen een rente van 4,9%
leningdeel 2.1 van € 125.000,- tegen een rente van 4,9%.

Omdat één van de Belanghebbenden (hierna verder Belanghebbende (1) te noemen) werkzaam was bij de Bank, is over een bedrag van € 315.708,30 van leningdeel 1.0 een personeelskorting van 30% op het standaardtarief toegepast; na haar uitdiensttreding in maart 2016 is de personeelskorting vervallen.

In mei 2015 hebben Belanghebbenden een tussentijdse aanpassing van de rente gevraagd. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de Bank op 5 augustus 2015 aan hen een zogenoemde TRAB-offerte (een offerte voor een tussentijdse renteaanpassing met boete) verstrekt. Belanghebbenden hebben deze offerte wel ondertekend maar tevens bezwaar gemaakt tegen de samenstelling en hoogte van de boeterente van ruim € 95.000,-. De offerte heeft niet tot een renteaanpassing geleid.

Per 1 december 2016 is alsnog een tussentijdse renteaanpassing doorgevoerd op basis van een offerte van de Bank van 21 november 2016. Aan Belanghebbenden is in verband daarmee een boeterente ten bedrage van € 116.672,48 in rekening gebracht.

4.2 Belanghebbenden hebben in eerste aanleg uiteenlopende klachten naar voren gebracht. Die klachten hadden deels betrekking op de aan hen sinds 2008 in rekening gebrachte hypotheekrente en deels op de boeterente in verband met de (voorgestelde) renteaanpassing in 2015/2016. Deze laatste klachten betroffen bij de aanvang van de procedure bij de Geschillencommissie op 30 september 2016 de boeterente die de Bank in de offerte van 5 augustus 2015 had berekend.
Op 19 december 2016 hebben Belanghebbenden, in hun reactie op het verweerschrift van de Bank, ook geklaagd over de door de Bank in 2016 aan hen in rekening gebrachte boeterente. Zij hebben in die brief hun oorspronkelijke eis gewijzigd en vergoeding van schade gevorderd ten bedrage van € 124.397,48, te vermeerderen met wettelijke rente. Dit bedrag bestond uit een bedrag van € 27.225,- wegens naar de mening van Belanghebbenden sinds 1 augustus 2008 te veel betaalde hypotheekrente en een bedrag van € 97.172,48 wegens volgens Belanghebbenden te veel betaalde boeterente. De Geschillencommissie heeft de vordering van Belanghebbenden afgewezen.

4.3 Tegen deze beslissing komen Belanghebbenden op in beroep met een aantal klachten. De Commissie van Beroep bespreekt deze klachten overeenkomstig de volgorde in het beroepschrift.

A. Klachten inzake de in de periode 1 juni 2008 t/m 30 november 2016 in rekening gebrachte rente

4.4 Op pagina 5 van de offerte van 10 juni 2008 van de Bank aan Belanghebbenden is vermeld: "U heeft gedurende de eerste rentevaste periode recht op een actiekorting van 0,1% zolang u uw inkomsten welke in aanmerking zijn genomen voor onderhavige aanbieding rechtstreeks laat storten op een bij de Postbank aangehouden Girorekening."
Belanghebbenden klagen - klacht onder A a) - dat de Bank deze korting van 0,1% destijds niet heeft toegepast op leningdeel 1.0.

4.5 Het is niet in geschil dat de hoogte van het rentepercentage dat de Bank heeft gehanteerd ten aanzien van leningdeel 1.0 (4,0%) mede is bepaald door een door de Bank toegepaste personeelskorting. Het verweer van de Bank dat Belanghebbenden naast deze personeelskorting niet óók recht hadden op de hier bedoelde korting van 0,1% vindt steun in de in eerste aanleg overgelegde bladzijde uit de personeelsgids. Daarin is onder het kopje "Personeelsfinancieringen" vermeld: "Het rentetarief voor personeels-financieringen is afgeleid van het gehanteerde cliëntentarief voor overeenkomstige financieringen. Met een eventuele rentekorting in het kader van arrangementen wordt geen rekening gehouden." Dit verweer is daarom gegrond voor zover het ziet op de periode tot aan de uitdiensttreding van Belanghebbende (1). Voor de periode na uitdiensttreding van Belanghebbende (l) geldt vorenstaande niet. De Commissie van Beroep verwijst voor de periode na uitdiensttreding naar 4.11, waarin nader op deze kwestie wordt ingegaan.

4.6 De tweede klacht van Belanghebbenden - vermeld onder A b) - houdt in dat van de onderscheiden rentepercentages voor de drie leningdelen een opslag van 0,2% deel uitmaakt en dat het toepassen van deze opslag onvoldoende duidelijk is gemaakt in de offerte uit 2008.

4.7 In de offerte zijn de drie leningdelen afzonderlijk vermeld, telkens met het toegepaste rentepercentage (respectievelijk 4,0, 4,9 en 4,9). Telkens is achter deze rentepercentages vermeld: "(top)". In de offerte is op pagina 3 verwezen naar onder meer de brochure 'Basisinformatie Postbank Hypotheken'. Deze brochure is in eerste aanleg overgelegd. Daarin is op pagina 6 uiteengezet dat de hoogte van de rente onder meer afhangt van de verhouding tussen het hypotheekbedrag en de executiewaarde van de woning en dat bij een tophypotheek (als de hoofdsom van de hypotheek 75 tot 100% bedraagt van de executiewaarde) een renteopslag in rekening wordt gebracht. In de brochure is voorts (op pagina 7) uiteengezet dat de renteopslag gedurende de looptijd kan vervallen wanneer de waarde van de woning stijgt of wanneer de hypotheek deels wordt afgelost en de hoofdsom van de hypotheek daalt tot onder de 75% van de executiewaarde.
De Commissie van Beroep is van oordeel dat de offerte in samenhang met de genoemde brochure voldoende duidelijk was en dat de klacht van Belanghebbenden daarom ongegrond is.

4.8 De klacht van Belanghebbenden onder A c) valt uiteen in verschillende onderdelen.

4.9 Voor zover deze inhoudt dat de kortingen van 0,4% en 0,2% tot de datum waarop het dienstverband van Belanghebbende (l) bij de Bank eindigde, hadden moeten worden toegepast op het gehele leningdeel 1.0 stuit de klacht af op hetgeen hiervoor onder 4.5 is overwogen.

4.10 Voor zover de klacht inhoudt dat deze kortingen tot de datum van uitdiensttreding van Belanghebbende (1) niet zijn toegepast op het gedeelte van leningdeel 1.0 waarover geen personeelskorting is toegekend, geldt het volgende. De Bank erkent in haar verweerschrift in hoger beroep dat deze kortingen ten onrechte niet zijn toegepast over het hier bedoelde

gedeelte (€ 34.291,70). Zij voegt daar echter aan toe dat het alsnog toepassen van die kortingen als gevolg van de gehanteerde berekeningsmethode na afronding niet tot een andere uitkomst, namelijk een afgerond percentage van 4,0, zou leiden, zodat Belanghebbenden geen nadeel hebben ondervonden. Ook dit verweer slaagt. Indien de berekening van de Bank bij dupliek in eerste aanleg (op pagina 2) tot uitgangspunt wordt genomen en daarbij ten aanzien van het bedrag van € 34.291,70 naast de daar reeds betrokken 0,4% voordeelrente en 0,3% actiekorting (waarin, naar de Commissie van Beroep begrijpt, de in de klacht genoemde korting van 0,2% is begrepen) voorts rekening wordt gehouden met de in de klacht bedoelde aanvullende korting van 0,4%, leidt de berekening tot een uitkomst van 3,958%, welk percentage moet worden afgerond naar 4. De Commissie van Beroep merkt hierbij op dat de afronding op 0,1% naar beneden zoals in de personeelsgids is bepaald hier niet van toepassing is, omdat het hier niet gaat om het 'personeelsdeel' van de lening.

4.11 Het laatste deel van de klacht onder A c) heeft betrekking op de door de Bank in rekening gebrachte rente over leningdeel 1.0 na de uitdiensttreding van Belanghebbende (1) in maart 2016. Belanghebbenden klagen dat de Bank na de uitdiensttreding niet alsnog de kortingen van 0,4% en 0,2% heeft toegepast op leningdeel 1.0. De Bank heeft in haar verweerschrift niet gereageerd op dit onderdeel van de klacht. Zij zou alsnog haar standpunt dienaangaande bepalen en de voorzitter van de Commissie van Beroep heeft meegedeeld dat de Commissie van Beroep zou afwachten of partijen dit geschilpunt onderling zouden kunnen regelen. De Commissie van Beroep wenst van partijen te vernemen of zij ter zake van dit geschilpunt inderdaad tot een regeling zijn gekomen.
Voor zover dat niet het geval is, wordt het volgende overwogen. De Commissie van Beroep deelt het standpunt van Belanghebbenden dat de kortingen na de uitdiensttreding van Belanghebbende (1) in beginsel op het gehele leningdeel 1.0 moeten worden toegepast. De personeelskorting stond ingevolge de regeling hieromtrent in de personeelsgids immers in de weg aan deze toepassing, terwijl aan de personeelskorting een einde kwam als gevolg van de uitdiensttreding van Belanghebbende (1). Voor zover de Bank dit standpunt van Belanghebbenden heeft willen bestrijden, heeft zij haar verweer onvoldoende toegelicht. Op basis van de stukken is het de Commissie van Beroep niet duidelijk geworden of de Bank over de periode na de uitdiensttreding van Belanghebbende (l) rekening heeft gehouden met de korting van 0,4%. In haar e-mailbericht van 13 februari 2017 aan de Geschillencommissie heeft de Bank gesteld dat zij deze korting (anders dan de korting van 0,2%) heeft toegepast op leningdeel 1.0, maar Belanghebbenden hebben dat vervolgens betwist in hun brief van 26 februari 2017. De Bank is, als gezegd, op deze kwestie niet ingegaan in haar verweerschrift in hoger beroep. De Commissie van Beroep stelt de Bank - voor het geval partijen op dit punt niet inmiddels tot een regeling zijn gekomen - in de gelegenheid om aan te tonen dat zij alsnog de korting van 0,4% heeft toegepast.
Gelet op hetgeen hiervoor onder 4.5 is overwogen, geldt het vorenstaande ook voor de 0,1% korting die geldt indien het inkomen wordt gestort op een "Postbankrekening". Ook op dat punt zal de Bank in de gelegenheid worden gesteld zich erover uit te laten of de 0,1% korting na uitdiensttreding van Belanghebbende (l) is doorberekend in het rentetarief. En zo nee, waarom niet.

B. Klachten inzake de boeterente die in verband met de renteaanpassing per 1 december 2016 in rekening is gebracht

4.12 De volgende klacht - de klacht onder B a) - betreft de wijze waarop de Bank in 2016 de boeterente heeft berekend, in het bijzonder door deze niet te maximeren tot 3% van de hoofdsom, zoals in de offerte van 2008 op pagina 5 is bepaald onder het kopje "Boete bij vrijwillige verkoop onderpand". Deze klacht faalt omdat de situatie waarvoor deze maximering is bepaald zich hier niet voordoet. De berekeningswijze van de Bank is in overeenstemming met hetgeen in de brochure 'Basisinformatie Postbank Hypotheken' op pagina 21 en 22 is beschreven onder het kopje "Vroegtijdig overstappen naar een ander rentepercentage".

4.13 Onder B b) klagen Belanghebbenden dat over een te groot renteverschil boeterente is berekend. Deze klacht hangt samen met het klachtonderdeel dat hiervoor onder 4.11 is besproken. In afwachting van de nadere reactie van partijen op dit klachtonderdeel houdt de Commissie van Beroep de beoordeling van deze klacht aan.

4.14 Belanghebbenden betogen onder B c) dat er bij de tussentijdse renteaanpassing per 1 december 2016 gerekend is met een lagere schuld-marktwaardeverhouding dan in 2008 ("een inconsistente toepassing van de Loan To Value"). De Commissie van Beroep verwerpt deze klacht. In het licht van het verweer van de Bank in eerste aanleg hebben Belanghebbenden onvoldoende toegelicht op basis van welke gegevens geconcludeerd moet worden tot de door hen gestelde "inconsistente toepassing van de Loan To Value".

4.15 De volgende klacht, onder B d), betreft de stelling dat de Bank ten onrechte een geëxtrapoleerde vergelijkingsrente heeft gehanteerd. De Bank heeft naar aanleiding van deze klacht toegezegd dat zij de door Belanghebbenden betaalde vergoeding voor de tussentijdse renteaanpassing zal gaan herberekenen conform de op 20 maart 2017 gepubliceerde AFM leidraad. De Commissie van Beroep stelt partijen in de gelegenheid zich erover uit te laten wat de stand van zaken op dit punt is.

4.16 De klacht onder B e) betreft de reactie van Belanghebbenden op de offerte van 5 augustus 2015. Zoals eerder overwogen, hebben Belanghebbenden deze offerte voor akkoord ondertekend, zij het met de aantekening "met inachtneming van aangehechte brief!". In deze brief hebben zij bezwaar gemaakt tegen de in de offerte berekende boeterente. De Commissie van Beroep verenigt zich met het oordeel van de Geschillencommissie inhoudende, kort gezegd, dat Belanghebbenden met deze aantekening en dit bezwaar de offerte simpelweg niet hebben aanvaard en dat daarmee (zoals ook is vermeld aan het slot van de offerte) het aanbod van de Bank is vervallen. De verwijten die Belanghebbenden aan de Bank maken, stuiten af op de eigen handelwijze van Belanghebbenden.

4.17 De laatste klacht van Belanghebbenden (onder B f)) komt er op neer dat de in rekening gebrachte vergoeding voor de tussentijdse renteaanpassing niet in overeenstemming is met de Mortgage Credit Directive van de Europese Commissie. Deze klacht kan niet door de Commissie van Beroep in behandeling worden genomen omdat het hier een vordering

betreft, waarvan niet is gebleken dat deze eerst - voorafgaand aan de procedure bij Kifid - aan de Bank is voorgelegd. Ingevolge artikel 10.1 van het (hier toepasselijke) Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening kan Kifid een klacht alleen behandelen als de consument die eerst schriftelijk heeft voorgelegd aan de aangeslotene(n) op wie de klacht betrekking heeft. De Commissie voegt hier aan toe dat de Bank heeft toegezegd tot een herberekening te zullen overgaan.

4.18 Zoals uit het voorgaande blijkt, blijft klacht B f) die betrekking heeft op de vergoeding voor de tussentijdse renteaanpassing die per 1 december 2016 is doorgevoerd buiten behandeling. De klachten hieromtrent die wel zijn behandeld, vormden reeds onderdeel van de procedure bij de Geschillencommissie (klacht B a), B c), B d) en B e)), dan wel houden nauw verband met de wijze waarop de Bank in 2008 de rente heeft vastgesteld (klacht B b)). Van de Bank had verwacht kunnen worden dat zij reeds bij de Geschillencommissie een beroep had gedaan op art. 10.1 van het Reglement van de Geschillencommissie, indien zij van mening was dat Belanghebbenden eerst de interne geschillenprocedure bij de Bank hadden moeten doorlopen. Nu zij dat heeft nagelaten, stuit hierop het verweer van de Bank bij verweerschrift in beroep af dat alle klachten betreffende de renteaanpassing per 1 december 2016 buiten behandeling dienen te blijven.

Slotsom

4.19 De slotsom luidt als volgt. De Commissie van Beroep zal de Bank in de gelegenheid stellen zich uit te laten over hetgeen hiervoor onder 4.11 en in samenhang daarmee onder 4.13 is overwogen naar aanleiding van de klachten A a) (deels), A c) laatste onderdeel, en B b). Hetzelfde geldt voor hetgeen is overwogen onder 4.15 in verband met klacht B d). Belanghebbenden zullen daarop mogen reageren. De klacht B f) blijft buiten behandeling. Voor het overige zijn de klachten ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep stelt de Bank in de gelegenheid om zich bij brief (met kopie aan Belanghebbenden) binnen zes weken na de datum van deze uitspraak uit te laten over hetgeen hiervoor onder 4.11 en in samenhang daarmee onder 4.13 is overwogen naar aanleiding van de klachten A a) (deels), A c) laatste onderdeel, en B b) alsmede over hetgeen onder 4.15 is overwogen in verband met klacht B d). Belanghebbenden zullen daarop vervolgens eveneens bij brief (met kopie aan de Bank) binnen zes weken mogen reageren. Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.