Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-625
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 29 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Informatie- en zorgplicht bank. Consument stelt dat de Bank de term 'indicatief' misleidend heeft gebruikt bij de (voorlopige) berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Deze vergoeding is in drie maanden bijna met 300% gestegen. Consument stelt dat de Bank op grond van haar zorgplicht een waarschuwing had moeten geven voor de forse stijging van de vergoeding voor vervroegde aflossing. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat er sprake is van misleiding. Daarnaast heeft de Bank Consument voldoende erop gewezen dat het definitieve bedrag afhankelijk is van de rentestand op het moment van de daadwerkelijke aflossing. De klacht van Consument wordt afgewezen.

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 Bank; 4) de repliek van 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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft in het verleden met haar toenmalige partner bij de Bank een hypothecaire geldlening gesloten. Naar aanleiding van de (toen aankomende) echtscheiding met haar toenmalige partner heeft Consument met de Bank een gesprek gehad op 14 juni 2019.

De Bank heeft naar aanleiding van dat gesprek Consument aantekeningen meegegeven met daarin de berekening van de verschuldigde vergoeding bij voortijdige beëindiging van de hypothecaire lening er 1 augustus 2019. De vergoeding was berekend op € 3.436,23. Op 8 augustus 2019 heeft er opnieuw een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank Consument op 12 augustus 2019 per e-mail het eerder berekende bedrag inclusief administratiekosten bevestigd. Daarnaast heeft de Bank in de e-mail onder meer het volgende aangegeven: "*Dit bedrag is indicatief en zal bij een omzetting opnieuw worden vastgesteld.*"

2.2 Op 4 september 2019 heeft Consument voor de gehele hypothecaire geldlening een voorlopige aflosnota van de Bank ontvangen. De vergoeding voor vervroegde aflossing was berekend op een totaalbedrag van € 5.216,65. Op 10 oktober 2019 heeft Consument de definitieve aflosnota per 1 november 2019 van de Bank ontvangen. De vergoeding voor vervroegde aflossing was daarin berekend op een totaalbedrag van € 9.814,23. Op 16 oktober 2019 heeft Consument bij de Bank bezwaar gemaakt tegen de definitieve aflosnota. Consument heeft onder protest de vergoeding van € 9.814,23 aan de Bank betaald bij het oversluiten van haar hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker. De Bank heeft op 13 november 2019 het bezwaar van Consument per e-mail afgewezen. De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.3 Consument stelt dat de Bank de term 'indicatief' misleidend tegenover haar heeft gebruikt bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing per 1 augustus 2019. Op basis van deze term mocht Consument een vergelijkbare waarde verwachten met een mogelijke (binnen bepaalde grenzen) afwijking naar beneden of boven. De mogelijkheid van het opvragen van een indicatie veronderstelt een verband tussen de eerder berekende bedragen en de bedragen op definitieve aflosnota. In dit geval bleek het definitieve bedrag bijna 300% hoger te zijn dan het eerder berekende bedrag. Consument had op basis van de berekende vergoeding per 1 augustus 2019 ervoor gekozen om de hypothecaire geldlening over te sluiten. Daarnaast stelt Consument dat de Bank op grond van haar zorgplicht haar op de hoogte had moeten stellen dat extreme afwijkingen in de berekende vergoeding zouden kunnen plaatsvinden. De Bank had Consument zowel telefonisch als in persoon hierover kunnen inlichten. Doordat de Bank heeft nagelaten Consument te waarschuwen, is haar de kans ontnomen om een afweging te kunnen maken en om adequate maatregelen te treffen ter voorkoming van de hoge kosten. Consument vordert van de Bank terugbetaling van een bedrag van € 6.228,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 18 oktober 2019.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank te kort is geschoten in haar zorg- en informatieplicht tegenover Consument. De Commissie beperkt zich hierbij tot de discussie over het gebruik van de term 'indicatief' door de Bank en de rol van de Bank bij het informeren over het verschil tussen de indicatieve berekening en de definitieve berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Niet staat tussen partijen ter discussie dat Consument ervan op de hoogte was dat de berekende vergoeding bij vervroegde aflossing per 1 augustus 2019 als 'indicatief' was aangeduid.

Misleiding

3.2 De Commissie begrijpt dat Consument met 'misleiding' bedoelt een beroep te doen op vernietigbaarheid van de overeenkomst tot betaling van een vergoeding van € 9.834,28 wegens 'bedrog' aan de zijde van de bank. In artikel 3:44 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek staan de voorwaarden genoemd voor het aannemen van bedrog. Degene die onder invloed van bedrog een rechtshandeling verricht, heeft de wil om die rechtshandeling tot stand te brengen. Door misleiding (bedrog) wordt de wil van de handelende persoon op onzuivere wijze gevormd, waardoor sprake is van een wilsgebrek. Om bedrog aan te nemen, moet er sprake zijn van 1. een kunstgreep (een onjuiste mededeling, zwijgen waar spreken een plicht was of een andere kunstgreep), 2. opzet aan de zijde van de bedrieger en 3. causaal verband tussen de kunstgreep en de rechtshandeling.

3.3 De Commissie overweegt dat misleiding bij het gebruik van de term 'indicatief' door de Bank niet is komen vast te staan. Dat Consument een andere interpretatie heeft gegeven aan die term betekent niet zonder meer dat de Bank deze term misleidend heeft gebruikt. Misleiding (bedrog) veronderstelt in ieder geval opzet. Er is niet gebleken dat de Bank opzettelijk heeft verzwegen dat 'indicatief' betekent dat er mogelijke extreme afwijkingen in de bedragen kunnen plaatsvinden. Daarnaast is niet gesteld of anderszins gebleken dat de Bank tijdens haar gesprekken met Consument in de periode tussen medio juni 2019 en medio augustus 2019 ervan op de hoogte was hoe de rentestanden in de toekomst zouden verlopen.

De indicatieve berekening

3.4 Voorop staat dat er aan een indicatieve berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing geen rechten ontleend kunnen worden. Het indicatieve karakter van de berekening houdt enkel verband met de rentestand.

De hoogte van de vergelijkingsrente is hiervan afhankelijk. De vergelijkingsrente wordt gebruikt bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2017-101.

3.5 De Bank heeft door middel van verklaringen van de betrokken adviseurs onderbouwd dat Consument erop is gewezen dat de definitieve berekening van de vergoeding afhankelijk is van het 'totaal plaatje' op het moment van de daadwerkelijke aflossing. Volgens de Bank heeft Consument per e-mail bevestigd dat zij begrijpt dat de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing afhankelijk is van de rentestand op het moment van de daadwerkelijke aflossing. Deze stellingen van de Bank zijn niet door Consument weerlegd.

3.6 De Commissie is van oordeel dat de grote afwijking tussen de indicatieve berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing per 1 augustus 2019 en de definitieve berekening per 1 november 2019 niet aan de Bank toegerekend kan worden. Niet is door Consument gesteld of onderbouwd dat de Bank een fout heeft gemaakt bij de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing. Evenmin is komen vast te staan dat het traject te lang heeft geduurd en dat dit aan de Bank te wijten is. Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-258, 2017-101 en 2017-583.

3.7 Verder is de Commissie van oordeel dat de Bank heeft voldaan aan haar informatie- en zorgplicht door Consument erop te wijzen dat de bedragen indicatief waren en dat deze bedragen afhankelijk waren van de rentestand op het moment van aflossing. Uit het dossier blijkt dat Consument de Bank heeft laten weten dat zij dit begreep. Er was dus geen aanleiding voor de Bank om Consument nadere uitleg te geven. Nu Consument ervan op de hoogte was dat de bedragen afhankelijk waren van de rentestand, kan de Commissie Consument niet volgen in haar stelling dat de term 'indicatief' slechts een kleine afwijking van het voorlopig berekende bedrag zou kunnen betekenen.

3.8 Tot slot blijkt uit het dossier dat de Bank geen adviseur van Consument was. Daarnaast blijkt niet dat de Bank ervan op de hoogte was dat Consument daadwerkelijk haar hypothecaire geldlening zou aflossen en zo ja, wanneer zij dit zou doen. Van de Bank had niet meer verwacht kunnen worden dan wat zij in deze kwestie heeft gedaan. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument een andere afweging had kunnen maken in haar keuzes als zij had geweten dat de te betalen vergoeding flink zou stijgen, is dit niet een omstandigheid die de Bank is te verwijten.

Conclusie

3.9 Niet is komen vast te staan dat de Bank haar informatie- en zorgplicht tegenover Consument heeft geschonden. Ook is niet komen vast te staan dat de Bank de term 'indicatief' misleidend heeft gebruikt.

De vordering van Consument wordt afgewezen.

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 wanneer 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 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.