Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1045
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 juli 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], verder te noemen Consumenten
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN
Datum uitspraak	: 16 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De vraag die de Commissie is voorgelegd is of NN bij het bepalen van de vergoeding vanwege het vervroegd aflossen van de geldlening van de juiste vergelijkingsrente is uitgegaan. De Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van de AFM vormt hierbij het relevante beoordelingskader. De Commissie oordeelt in lijn met de uitgangspunten zoals uiteengezet in de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2019-550. Daarin is beslist dat voor de toepassing van de productopslag voor het bepalen van de vergelijkingsrente moet worden uitgegaan van de productopslag zoals deze geldt voor dezelfde klasse op het moment van aflossen. De hoogte van de op- en afslagen in de contractrente en de vergelijkingsrente kan hierdoor verschillen. De vordering van Consumenten is 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;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2015 een hypothecaire geldlening bij NN afgesloten. De geldlening bestond uit vijf leningdelen, waaronder een tweetal aflossingsvrije leningdelen.

2.2 Voor één van de aflossingsvrije leningdelen groot € 191.000,- is een vaste rente van 3,05% overeengekomen voor de duur van 15 jaar vast. In deze rente is een productopslag van 0,20% verwerkt.

2.3 Voor het hiervoor genoemde leningdeel hebben Consumenten op 9 juni 2020 NN benaderd met het verzoek de rente daarvan tussentijds te herzien. Consumenten hebben het hierop door NN nieuw aangeboden rentecontract voor 12 jaar vast van 1,82% geaccepteerd. In dit rentepercentage is de verlaagde productopslag voor aflossingsvrije leningdelen van 0,15% opgenomen.

2.4 Consumenten hebben de vanwege de tussentijdse rentewijziging in rekening gebrachte vergoeding ad € 10.220,- voldaan. Bij het vaststellen van dit bedrag is uitgegaan van de actuele verlaagde productopslag.

2.5 Consumenten hebben de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over de door NN gehanteerde vergelijkingsrente gemaild en daarin voor zover relevant het volgende geschreven: "*(…)= Ik wil iets melden Instelling = Nationale Nederlanden Product = Toelichting = Heb een offerte aangevraagd voor het oversluiten van een aflossingsvrije hypotheek. Ten opzichte van mijn oorspronkelijke hypotheek heeft NN de risico-opslag voor dit soort hypotheken verlaagd van 0,20% naar 0,15%. Ik ben van mening dat voor berekening van de boeterente een eerlijk vergelijk wordt gemaakt tussen de oude rente (met 0,20% risico-opslag) en de nieuwe rente met hetzelfde risico-opslag en niet het zojuist verlaagde. Heb hier correspondentie over gehad met de bank en men beweert dat de AFM vindt dat er consistentie nagestreefd moet worden. Ik heb alleen een andere definitie van consistentie dan de bank. In de bijgevoegde stukken is het verschil van mening in meer detail na te lezen. Aangezien Nationale Nederlanden refereert aan de AFM, hoor ik graag van u of u inderdaad achter hun standpunt staat of niet.(…)*"

2.6 De AFM heeft hierop onder verwijzing naar de in dit kader geldende *Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek* van de AFM (Leidraad) voor zover van belang als volgt gereageerd:
"*(…) Hartelijk dank voor uw bericht. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) kan hierop alleen in algemene zin reageren.*
Er gelden geen wettelijke vereisten om rekening te houden met de risico-opslag. Wel heeft de AFM in haar Klantbelang Centraal Dashboard geformuleerd hoe zij vindt dat aanbieders in het belang van de klant kunnen handelen.(…)".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen betaling door NN van een bedrag ad € 1.095,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consumenten zijn van mening dat NN bij de vaststelling van de vergoeding op onterechte gronden van een onjuiste vergelijkingsrente is uitgegaan. NN had bij het bepalen van die vergoeding niet de actuele lagere productopslag moeten betrekken maar de hogere productopslag zoals die destijds bij het afsluiten van de geldlening werd gehanteerd. Door dit niet te doen is de vergoeding € 1.095,- hoger uitgevallen. Deze handelwijze van NN is niet consistent en moet in strijd worden geacht met de Leidraad. Consumenten hebben voor de onderbouwing van hun mening aansluiting gezocht bij hetgeen in de Leidraad over (in)consistente toepassing van de LTV-opslag is vermeld. Consumenten hebben deze kwestie ook aan de AFM voorgelegd. De AFM heeft in haar antwoord verwezen naar de Leidraad. Gelet daarop zijn Consumenten zijn van mening dat "*de AFM stelt doorlopend het klantbelang centraal en vindt dat een verlaging van het risico ten gunste moet komen van de klant*".

Verweer NN

3.3 NN heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie is voorgelegd is of NN bij de bepaling van de vergoeding in verband met het vervroegd aflossen van de geldlening is uitgegaan van de juiste vergelijkings-rente. Dat voor de beantwoording van die vraag De *Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek* van de AFM (de Leidraad) het relevante toetsingskader vormt, staat tussen partijen vast.

4.2 In uitgangspunt 3 van de Leidraad staat dat de vergoeding voor vervroegde aflossing niet hoger mag uitvallen door een inconsistente toepassing van de LTV (Loan-to-Value) bij het vaststellen van de vergelijkingsrente ten opzichte van de contractrente. Op de website van de AFM is een nieuwsbericht geplaatst met de titel "*AFM geeft duidelijkheid over berekening vergoeding vervroegd aflossen hypotheek*". In de voorbeeldspecificatie voor een aflossingsvrije hypotheek is onder andere opgenomen dat bij het bepalen van de vergelijkingsrente gekeken wordt naar "*de rente die geldt voor een soortgelijke hypotheek (met eenzelfde hypotheekvorm, risicoklasse en kortingen/ opslagen) op het moment dat we de vergelijkingsrente bepalen.*"

4.3 In het door de AFM op 26 juni 2018 gepubliceerde rapport met de titel "*Uitkomsten onderzoek naar de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek*" (verder: AFM-rapport) is onder andere opgenomen dat aanbieders renteopslagen ten onterechte niet meenemen bij de berekening van de vergoeding en dit resulteert in een inconsistente toepassing van de opslagen in de contract- en vergelijkingsrente.

4.4 De opslag voor aflossingsvrije geldleningen raakt de aard van de aflosvorm. Het is mede daarom dat in deze klachtkwestie aansluiting wordt gezocht bij de lijn die is neergelegd in de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid met nummer 2019-550. In die uitspraak is beslist dat voor de toepassing van de productopslag voor het bepalen van de vergelijkingsrente moet worden uitgegaan van de productopslag zoals deze geldt voor dezelfde klasse op het moment van aflossen. De hoogte van de op- en afslagen in de contractrente en de vergelijkingsrente kan hierdoor verschillen.

4.5 De Commissie stelt vast dat NN in dit geval overeenkomstig de hiervoor neergelegde lijn heeft gehandeld. NN is vanwege de verlaging van de opslag voor aflossingsvrije geldleningen van die verlaagde opslag uitgegaan. De vergelijkingsrente is gebaseerd op de rente behorende bij dezelfde hypotheekvorm en dezelfde klasse ten tijde van het aflossen op de geldlening. Anders dan door Consumenten is gesteld handelt NN hiermee *niet* in strijd met de uitgangspunten van de Leidraad. De vordering van Consumenten is op deze grond niet toe te wijzen.

4.6 Consumenten hebben nog gewezen op de reactie van de AFM zoals hiervoor geciteerd onder 2.6. De AFM heeft daarin verwezen naar een uitgevoerd onderzoek te weten 'Klantbelang Dashboard 2018- risico-opslag hypotheken'. In dit via de website van de AFM te achterhalen onderzoek blijkt dat (onder meer) is onderzocht of door de geldverstrekker de risico-opslag tussentijds wordt aangepast als de (netto) schuldpositie van een klant vanwege aflossingen is gewijzigd. Hiernaast is door de AFM de informatieverstrekking over risico-opslagen onderzocht. Gelet op het feit dat de onderwerpen van dit onderzoek afwijken van het onderwerp in dit geval kan de vordering niet op deze grond worden toegewezen.

4.7 De conclusie dient derhalve te luiden dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.