Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-852
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft bij het afsluiten van zijn hypothecaire geldlening gekozen voor zogenoemde Loyaliteitskorting. In ruil voor een rentekorting zou Consument bij tussentijdse volledige aflossing een vergoeding voor vervroegde aflossing moeten betalen. Na enige tijd is Consument overgegaan tot volledige aflossing van de geldlening en zag hij zich met een boete geconfronteerd. Consument stelt zich op het standpunt dat de vergoeding in de gegeven omstandigheden onredelijk is. Consument vordert daarom de in rekening gebrachte vergoeding van de Bank terug. Daarnaast vordert Consument inzage in de berekening van het door de Bank gestelde verlies bij aflossing van de geldlening. De Commissie overweegt als volgt. Consument is met de Bank overeengekomen dat hij een rentekorting krijgt en in ruil daarvoor afziet van boetevrije aflossing. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Bovendien werd Consument bij het afsluiten van de geldlening bijgestaan door een tussenpersoon. De Commissie is dan ook van oordeel dat de verplichting tot het voldoen van de vergoeding niet ter zijde kan worden gesteld. Dat Consument zich genoodzaakt voelde om de woning te verkopen en Consument een lange tijd een betalingsachterstand heeft gehad en hierover veelvuldig met de Bank heeft gecommuniceerd, maakt dit niet anders. Verder overweegt de Commissie dat de Bank voldoende inzichtelijk heeft gemaakt hoe de vergoeding is berekend en haar niet is gebleken dat de in rekening gebrachte vergoeding van 3% van de hoofdsom niet gerechtvaardigd was, dan wel niet in verhouding tot het geleden verlies van de Bank stond. De Commissie wijst de vordering af.

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 door bemiddeling van een tussenpersoon in mei 2011 een zogenoemde ING Voordeelrentehypotheek afgesloten bij de Bank. Bij een Voordeelrentehypotheek wordt in het geval van vrijwillige verkoop een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht. Dit is opgenomen in de hypotheekofferte, de Brochure Basisadministratie en in de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken.

2.2 De Bank heeft op verzoek van Consument op 26 maart 2019 een aflosnota opgesteld. In deze aflosnota is vermeld dat Consument in geval van de verkoop van de woning een vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening moet voldoen. De vergoeding bedraagt in dit geval in totaal € 6.150,-. Consument heeft de geldlening op 27 maart 2019 afgelost en de vergoeding betaald.

De klacht en vordering

2.3 De Bank heeft de op haar rustende verplichtingen jegens Consument geschonden door Consument gedurende het verkoopproces van zijn woning onvoldoende te informeren over de vergoeding bij vervroegde aflossing. Vanwege achterstanden in de betaling van de maandelijkse verplichtingen hebben partijen eerder ook contact gehad over de verkoop van de woning. De Bank had deze informatie met Consument moeten delen. Consument vordert terugbetaling van de betaalde vergoeding voor vervroegde aflossing van de geldlening.

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

Algemeen

3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of op de Bank de verplichting rustte om Consument voor de verkoop van zijn woning te informeren over de vergoeding die bij het vervroegd aflossen van de geldlening in rekening wordt gebracht. De Commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en legt hierna uit waarom.

3.2 De Commissie stelt vast dat tussen Consument enerzijds en de Bank anderzijds een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen. Niet ter discussie staat dat partijen in deze overeenkomst zijn overeengekomen dat Consument een rentekorting krijgt en in ruil daarvoor afziet van boetevrije aflossing. Dit blijkt uit de offerte, de Brochure Basis-administratie en in de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken. Consument was voor het sluiten van de overeenkomst hierover geïnformeerd. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Bovendien werd Consument bijgestaan door een tussen-persoon.

3.3 Consument verwijt de Bank gedurende het verkoopproces van zijn woning niet te zijn geïnformeerd over de afloscondities van de Voordeelhypotheek. De Bank heeft aangevoerd dat op haar geen verplichting rustte om Consument ook na het sluiten van de overeenkomst over deze vergoeding te informeren. De Bank heeft toegelicht dat de afloscondities ook tijdens de gesprekken over de betalingsregeling niet ter sprake zijn gekomen, omdat deze contacten juist zagen op het behoud en niet de verkoop van de woning. Consument heeft deze stelling van de Bank betwist. Consument heeft aangevoerd dat op de Bank vanaf het moment dat zij bekend is met verkoop van het onderpand ook een informatieplicht rust om proactief alle relevante feiten te melden. Een van deze relevante feiten is volgens Consument de vergoeding voor vervroegd aflossen van de geldlening.

Informatieplicht

3.4 De Commissie stelt voorop dat er geen wettelijke of contractuele verplichting bestaat voor de Bank om Consument in de periode tussen het aangaan van de overeenkomst en het verstrekken van de aflosnota proactief te informeren over afloscondities die bij het aangaan van de overeenkomst zijn overeengekomen en nadien niet gewijzigd zijn. Dit is ook niet het geval indien de Bank op de hoogte is van de verkoop van een onderpand. Ook de op de Bank rustende zorgplicht brengt niet met zich mee dat de Bank Consument alvorens het opvragen van de (voorlopige) aflosnota had moeten informeren. De zorgplicht behelst weliswaar een informatieplicht, maar deze gaat in de omstandigheden van het onderhavige geval niet zover dat de Bank Consument tijdens gesprekken over het treffen van een regeling voor de betalingsachterstand proactief had moeten informeren over de vergoeding in geval van vervroegd aflossen van de geldlening. Wat de informatieplicht van de Bank wel inhoudt, is dat zij Consument bij het afsluiten van de geldlening voldoende informeert over de op dat moment van toepassing zijnde voorwaarden. Gesteld noch gebleken is dat de Bank hier niet aan heeft voldaan. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument graag nogmaals gewezen had willen worden op de hoogte van de vergoeding bij verkoop van de woning, rust op de Bank niet de verplichting om aan daaraan te voldoen.

Hoogte aflossingskosten

3.5 Consument heeft voorts de hoogte van het in rekening gebrachte bedrag betwist. Consument heeft de Bank verzocht om inzage te geven in het verlies dat zij heeft geleden bij het aflossen van de geldlening. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat gelet op de rentestanden bij aflossen in beginsel een vergoeding van € 13.287,22 verschuldigd zou zijn, maar dat de hoogte van de vergoeding conform de overeenkomst is gemaximeerd op 3% van het af te lossen bedrag. Ter onderbouwing van het bedrag heeft de Bank de aflosnota overgelegd. In de bijlage van de aflosnota is opgenomen hoe de hoogte van de vergoeding tot stand is gekomen.

3.6 Vaststaat dat de Bank inzichtelijk heeft gemaakt hoe de vergoeding voor vervroegde aflossing is berekend. Daarbij dient opgemerkt te worden dat de variabelen die voorkomen in de methode van de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing voor Consument controleerbaar dienen te zijn. Het is de Commissie niet gebleken dat de specificatie van de Bank onvoldoende controleerbaar is. Zo heeft de Bank onder meer inzicht gegeven in de contractrente, de vergelijkingsrente, de resterende rentevastperiode, de vergoedingsvrije ruimte en de hoofdsom waarover zij de vergoeding heeft berekend. De Commissie merkt verder op dat haar niet is gebleken dat de in rekening gebrachte vergoeding van 3% van de hoofdsom niet gerechtvaardigd was, dan wel niet in verhouding tot het geleden verlies van de Bank stond.

Conclusie

3.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is. 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.