Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0292
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De consument is gescheiden, waarbij de echtelijke woning aan hem is toebedeeld. Hij heeft de bank verzocht om de geldlening op enkel zijn naam voort te zetten en te verhogen in verband met de aan zijn ex-echtgenote te betalen uitkoopsom. De bank heeft dit geweigerd waarbij het voor de klant zeer lange tijd onduidelijk is geweest wat de consequenties van dit besluit zouden zijn. De bank heeft de volledig verschuldigde boeterente in rekening gebracht, hetgeen de consument onredelijk vindt. De commissie is van oordeel dat de voorwaarden van de bank de toewijzing van die vordering in de weg staan.

1. Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de bank;
- de repliek van consument;
- de dupliek van de bank;
- de aanvullende stukken van de consument.

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2020. Daar zijn verschenen consument en mevrouw mr. J. van Meeteren, advocaat. De bank is eveneens verschenen.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De consument en zijn (inmiddels ex-) echtgenote hebben in 2011 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 560.000,- afgesloten bij de bank voor de aankoop van hun echtelijke woning. Beiden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de geldlening. De consument en zijn ex-echtgenote waren ieder 50% eigenaar van de woning.

2.2 Op de geldlening zijn de voorwaarden uit de brochure '*Basisinformatie en de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken (november 2010)*' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Hierin staat voor zover relevant het volgende vermeld:

Artikel 6 Aflossingen, vergoedingen en contante waarde clausule

6.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 4 van deze Algemene Hypotheekvoorwaarden moet de lening worden afgelost in de termijnen en op de wijze als in de overeenkomst vermeld.
6.2 (Extra) aflossingen zijn toegestaan, mits in ronde sommen van vijftig euro of een veelvoud daarvan en met een minimum van vijfhonderd euro. Betreft het een algehele aflossing dan dient de bank ten minste één maand tevoren een schriftelijke kennisgeving met opgave van de aflossingsdatum te hebben ontvangen.
6.3 Over (extra) aflossingen is geen vergoeding verschuldigd - behoudens de mogelijkheid tot afwijking in de overeenkomst - in de navolgende gevallen:
a. indien de in lid 4 van dit artikel bedoelde rentevoet A gelijk aan of hoger is dan de in dat lid bedoelde rentevoet B;
b. indien en voor zover wordt afgelost uit een uitkering krachtens een overlijdensrisicoverzekering van welke verzekering de rechten verpand zijn aan de bank;
c. indien wordt afgelost binnen zes maanden na overlijden van de schuldenaar, of een der schuldenaren;
indien wordt afgelost op een renteherzieningsdatum;
e. indien het onderpand verloren gaat tengevolge van bijvoorbeeld brand of instorting.
f. indien algeheel wordt afgelost ten gevolge van verkoop en levering in economische en juridische zin van het onderpand;

2.3 De consument en zijn ex-echtgenote zijn in 2018 gescheiden en de ex-echtgenote heeft de woning verlaten. Zij hebben besloten dat de consument in de woning blijft wonen en hij zijn ex-echtgenote zou uitkopen. Voorts diende de ex-echtgenote uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening te worden ontslagen.

2.4 De consument en de bank hebben in 2019 een aantal keer met elkaar gesproken en gecorrespondeerd over de mogelijkheden om de ex-echtgenote te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening. Op 17 juni 2019 heeft er een gesprek plaatsgevonden met een hypotheekadviseur van de bank, waarbij ook de nieuwe partner van de consument aanwezig was.

Tijdens dit gesprek is gebleken dat de bank niet bereid was om de geldlening ongewijzigd voort te zetten en dat de uitkoopsom niet kon worden meegefinancierd. Ook wenste de bank geen geldlening te verstrekken aan de nieuwe partner omdat zij reeds een woning had. Over een eventueel te betalen boeterente werd door de bank onvoldoende duidelijkheid gegeven aan de consument.

2.5 Naar aanleiding van de gesprekken en correspondentie met de bank, zag de consument zich uiteindelijk genoodzaakt om elders een hypothecaire geldlening aan te vragen. De consument heeft in november 2019 een nieuwe hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 613.000,- afgesloten bij Munt Hypotheken. Met deze geldlening werd de geldlening met bijkomende kosten en de vergoeding wegens vervroegde aflossing (hierna: boeterente) bij de bank afgelost als ook de uitkoopsom van circa € 43.000,- gefinancierd.

2.6 In de door de bank aan de notaris toegezonden aflosnota van 30 oktober 2019 staat geen boeterente vermeld. In de herziene aflosnota van 1 november 2019 werd een bedrag van € 22.839,77 genoemd.

2.7 Op 13 november 2019 is de geldlening bij de bank volledig afgelost. De bank heeft een boeterente van € 22.839,77 bij de consument in rekening gebracht, welk bedrag door de consument is voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van de consument

3.1 De consument vordert dat de bank veroordeeld wordt tot betaling van € 22.839,77 verhoogd met wettelijke rente vanaf 13 november 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
Het is onredelijk dat de bank in de gegeven omstandigheden een boeterente in rekening heeft gebracht. In het kader hiervan heeft de consument het volgende gesteld:

- de echtelijke woning is aan de consument toebedeeld. Er was immers sprake van een gedeeltelijke overdracht van de woning van zijn ex-echtgenote aan de consument. Artikel 6.3 sub f. van de voorwaarden bepaalt niet dat het om een overdracht en levering van de gehele woning dient te gaan of dat de schuldeisers dienen te verhuizen. De consument verwijst naar de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nr. 2016-459.
- de consument zag zich genoodzaakt om elders een financiering af te sluiten omdat de bank heeft aangegeven dat zij niet meer wilde financieren dan het saldo van de bestaande geldlening plus de kosten. De bank was niet bereid om de uitkoopsom te financieren.

Voorts heeft de bank zelf verklaard geen boeterente in rekening te brengen als de bank geen nieuwe lening aan de consument wilde verstrekken en een dergelijke geldlening wel bij een andere geldverstrekker kon worden verkregen.
- daarnaast was het onredelijk dat de nieuwe partner van de consument inzage diende te verschaffen in haar inkomens- en vermogenspositie. Zij zou geen eigenaar van de woning worden en ook geen partij zijn bij de financiering.
- voorts mocht de consument vertrouwen op de aflosnota van 30 oktober 2019.
- de dienstverlening van de bank was slecht. De bank heeft niet of heel traag gereageerd op vragen van de consument.

Verweer van de bank

3.3 De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de boeterente bij de consument in rekening mocht brengen.

De voorwaarden

4.2 De vraag die partijen verdeeld laat is of artikel 6.3 sub f van de voorwaarden zo dient te worden uitgelegd dat de consument in het onderhavige geval op grond van dit artikel geen boeterente verschuldigd is.

4.3 Voorop staat dat voor de uitleg van deze bepaling bepalend is voor hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[1] Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen, dient tevens te worden gekeken naar de taalkundige uitleg van de voorwaarden (die niet van doorslaggevend belang is) en dient rekening te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid in dezen is het feit dat de uit te leggen bepalingen zijn opgenomen in voorwaarden waarover niet onderhandeld is. Dit brengt mee dat de betreffende bepaling in beginsel objectief dient te worden uitgelegd (Geschillencommissie Kifid nr. 2017-428).[2]

4.4 In artikel 6.3 sub f van de voorwaarden is bepaald dat geen vergoeding verschuldigd is "*indien algeheel wordt afgelost ten gevolge van verkoop en levering in economische en juridische zin van het onderpand*".

[1] HR 18 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex)
[2] Vergelijk r.o. 16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280

De commissie oordeelt, in lijn met de uitspraken Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0142, 2017-428, 2018-381, dat deze zin zo dient te worden uitgelegd dat als de gehele geldlening wordt afgelost wegens verkoop en levering van het gehele onderpand geen vergoeding verschuldigd is. Dit is anders indien in de betreffende bepaling is opgenomen dat dit ook van toepassing is op elk gedeelte van het onderpand of gedeeltelijke aflossing van de geldlening. Vgl. Geschillencommissie Kifid nr. 2016-459. De commissie volgt de consument dan ook niet in zijn stelling dat hij geen vergoeding is verschuldigd als het gaat om een gedeeltelijke overdracht van het onderpand door toebedeling.

4.5 Van een situatie als genoemd in artikel 6.3 sub f van de voorwaarden is in casu dus slechts sprake indien de gehele geldlening wordt afgelost in verband met de verkoop en levering van het gehele (en niet een deel van het) onderpand. Nu in het onderhavige geval het deel van de woning van de ex-echtgenote aan consument is toebedeeld, werd er niet aan de voorwaarden van vergoedingsvrije aflossing voldaan. De bank mocht zich daarom op het standpunt stellen dat de consument een vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd was.

4.6 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de bank niet gehouden is (een deel van) de boeterente aan de consument terug te betalen. De commissie adviseert de bank wel om de voorwaarden op dit aspect te expliciteren.

Verstrekking nieuwe geldlening

4.7 Voor zover de consument stelt dat het onredelijk is dat de bank de boeterente in rekening bracht, terwijl zij niet bereid was om een nieuwe geldlening inclusief de uitkoopsom te verstrekken, oordeelt de commissie als volgt.

4.8 De commissie stelt voorop dat de bank een zekere beleids- en contractsvrijheid heeft, welke onder meer inhoudt dat het haar vrijstaat te bepalen met wie en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van geldlening aangaat. Het stond de bank derhalve vrij om een nieuwe (hogere) hypothecaire geldlening niet aan de consument aan te bieden. Dat de consument bij een andere geldverstrekker een hogere geldlening kon krijgen, maakt niet zonder meer dat de bank gehouden was om ook een dergelijke geldlening te verstrekken. Dat de weigering van de bank bij de consument voor een grote onvrede heeft gezorgd en hij daarom zijn geldlening moest oversluiten, staat vast. Echter, naar objectieve maatstaven bezien kan de weigering van de bank in de gegeven omstandigheden niet als onrechtmatig of anderszins ontoelaatbaar worden gezien.

4.9 Voorts heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de bank zelf heeft medegedeeld geen boeterente in rekening te brengen als de bank geen nieuwe lening aan de consument wilde verstrekken en een dergelijke geldlening wel bij een andere geldverstrekker kon worden verkregen. De bank heeft in dit kader onweersproken gesteld dat zij als beleid heeft om geen aflossingskosten in rekening brengen als zij geen nieuwe lening aan een klant zou willen verstrekken en de klant een dergelijke geldlening wel bij een andere geldverstrekker zou kunnen verkrijgen binnen de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF). Voorts is door de bank gesteld en door de consument niet weersproken, dat de nieuwe geldlening bij Munt Hypotheken voor een hoger bedrag was, welk bedrag de bank onder de GHF niet meer aan de consument kon verstrekken. Nu de nieuwe geldlening buiten de GHF viel, komt de consument geen beroep toe op het beleid van de bank op dit punt. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Dienstverlening

4.10 Hoewel de dienstverlening van de bank in deze zaak niet 'de schoonheidsprijs' verdient, is dit op zichzelf onvoldoende om tot een ander oordeel te komen.

Conclusie

4.11 Voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De commissie wijst de vordering af

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.