Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-291 d.d. 23 oktober 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus, en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben een hypothecaire geldlening met de bank afgesloten. Als aanvullende zekerheid waren een levensverzekeringspolis en een bedrag aan effecten en/of liquide middelen aan de bank verpand. Toen de verzekeringspolis tot uitkering kwam heeft de bank geadviseerd dit in mindering te brengen op de uitstaande hypotheeksom. Omdat Consumenten meer liquide middelen ter beschikking wilden hebben, hebben zij een financieringsaanvraag bij een andere geldverstrekker ingediend. Die bank heeft een offerte uitgebracht welke Consumenten hebben geaccepteerd. Vervolgens heeft de huidige bank van Consumenten een nieuwe offerte uitgebracht. Omdat is gebleken dat Consumenten bij annulering van de door hen getekende offerte een annuleringsvergoeding verschuldigd zouden zijn, hebben zij de bestaande geldlening overgesloten. De bank heeft een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht. Consumenten kunnen zich hier niet mee verenigen en hadden meer coulance van de bank verwacht. De Commissie is van oordeel de bank aanspraak mocht maken op de boeterente. De vordering wordt afgewezen.

Consumenten,

en

F. van Lanschot Bankiers N.V., gevestigd te Den Bosch, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 8 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; met bijlage en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 13 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In november 2008 heeft Aangeslotene een hypothecaire geldlening van € 517.000,- aan Consumenten verstrekt.

2.2. Naast de eerste hypothecaire inschrijving zijn een levensverzekeringspolis, en effecten en/of liquide middelen met een dekkingswaarde van € 53.000,- als aanvullende zekerheid aan Aangeslotene verpand.

2.3. In verband met de expiratie van de levensverzekeringspolis is er in maart 2010 contact geweest tussen Consumenten en Aangeslotene. Op 1 april 2010 zou een bedrag van € 101.000,- vrijkomen uit de polis. Op 12 april 2010 heeft een gesprek tussen een private banker van Aangeslotene en Consumenten plaatsgevonden. Consumenten werd voorgehouden dat bij klanten die ouder zijn dan 65 jaar de hypothecaire geldlening niet hoger dan 75% van de executiewaarde mag bedragen. Het uit de polis vrijkomende bedrag zou moeten worden aangewend ter gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening. In dit kader hebben meerdere gesprekken tussen partijen plaatsgevonden.

2.4. Op 24 juni 2010 heeft Aangeslotene vervolgens een offerte voor een financiering van € 400.000,- verstrekt, waarbij de waarde van de verzekering in mindering op de uitstaande geldlening zou worden gebracht. Daarnaast wenste Aangeslotene de aanvullende zekerheid in de vorm van verpanding van de effecten en/of liquide middelen ten bedrage van € 53.000,- in stand te laten. Consumenten wensten echter vrijelijk over dat bedrag te kunnen beschikken omdat zij hun pensioen vanaf 2012 zouden moeten aanvullen uit eigen middelen. In plaats van de effecten en/of liquide middelen, wilden zij hun vakantiehuis in X verpanden aan Aangeslotene. Omdat Aangeslotene hier in eerste instantie niet bereid toe leek, hebben zij zich tot een andere financier gewend. Consumenten waren ervan op de hoogte dat zij bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening een boeterente verschuldigd zouden zijn (van op dat moment € 7.891,-).

2.5. In juli 2010 heeft de andere financier een offerte uitgebracht aan Consumenten. Consumenten waren voornemens deze offerte met Aangeslotene te bespreken, maar omdat zij er via een standaardbrief van Aangeslotene op werden gewezen dat de door haar uitgebrachte offerte van 24 juni 2010 zou verlopen, hebben zij besloten de offerte van de andere financier op 25 juli 2010 te ondertekenen.

2.6. Op 2 augustus 2010 heeft de kantoordirecteur van een vestiging van Aangeslotene telefonisch contact opgenomen met Consumenten en een afspraak met hen gemaakt. Tijdens dit gesprek heeft Aangeslotene een nieuwe offerte aangeboden voor een hypothecaire geldlening van € 420.000,-, waarbij de waarde van de verzekering in mindering zou worden gebracht op de uitstaande hypotheeksom en het vakantiehuis in X als aanvullende zekerheid zou worden geaccepteerd door Aangeslotene. Consumenten konden zich hierin vinden, maar hadden de offerte van de andere financier reeds ondertekend. In deze offerte was opgenomen dat bij annulering een boete van 1% van de hoofdsom in rekening zou worden gebracht. Consumenten hebben die offerte niet aan de kantoordirecteur laten zien. De kantoordirecteur heeft vervolgens contact opgenomen met de andere financier en gevraagd of de door Consumenten getekende offerte kosteloos geannuleerd zou kunnen worden. Hij

heeft toen van een medewerker van deze financier vernomen dat de annuleringskosten hooguit € 250,- zouden bedragen. De kantoordirecteur heeft toen aan Consumenten aangeboden dit bedrag voor zijn rekening te nemen. Een week later is gebleken dat de medewerker van de andere financier onjuiste informatie had verschaft omdat een annuleringsvergoeding van € 4.100,- in rekening zou worden gebracht. Consumenten hebben de offerte van de andere financier toen alsnog geaccepteerd en de bestaande geldlening bij Aangeslotene volledig afgelost en overgesloten naar deze financier. Overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden heeft Aangeslotene toen een boete wegens vervroegde aflossing van € 13.633,48,- aan hen in rekening gebracht.

3. Geschil

3.1. Primair vorderen Consumenten dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 13.633,48, zijnde de in oktober 2010 aan hen in rekening gebrachte boeterente.
Subsidiair vorderen Consumenten dat – voor zover met recht boeterente in rekening is gebracht – niet de berekening van oktober 2010, maar die van juli 2010 wordt gehanteerd en dat Aangeslotene derhalve wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 5.742,48.
Meer subsidiair vorderen Consumenten dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 1.074,52, nu zij – indien en voor zover Aangeslotene mocht uitgaan van de boeterenterekening van oktober 2010 – deze boeterente verkeerd heeft berekend doordat zij is uitgegaan van een contractuele rente van 5,25% in plaats van 5,05%.

3.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens hen is tekortgeschoten in de nakoming van de geldleningsovereenkomst. Gelet op de gehele gang van zaken, waarin Aangeslotene heeft gezorgd voor vertraging in het proces tot algehele aflossing van de geldlening, hebben Consumenten er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat Aangeslotene meer coulance zou betrachten ten aanzien van de in rekening te brengen boeterente.

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

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat de levensverzekeringspolis in 2008 als aanvullende zekerheid was verpand aan Aangeslotene. Daarnaast stelt de Commissie vast dat toen de polis tot uitkering kwam, Aangeslotene heeft geadviseerd het vrijgekomen bedrag in mindering te brengen op de uitstaande hypotheeksom. Dit acht de Commissie geen ondeugdelijk advies, omdat de hypotheekrente die Consumenten over het bedrag zouden moeten betalen hoger was dan de spaarrente die zij hierop zouden genereren.

4.2. Consumenten hebben zich hierbij op het standpunt gesteld dat dan de uitstaande hypotheeksom zou verminderen, zodat het bedrag waarvoor de effecten en/of liquide middelen waren verpand aan Aangeslotene verlaagd kon worden. De Commissie volgt Consumenten niet in deze stelling. De oorspronkelijke hypotheeksom was weliswaar hoger, maar het meerdere werd afgedekt door de verpande waarde uit de verzekeringspolis, waarover Consumenten niet zonder meer konden beschikken. De situatie bleef dan ook wezenlijk hetzelfde nu Aangeslotene evenmin aanvullende zekerheden vroeg. Gelet op het voorgaande kan de Commissie begrijpen dat Aangeslotene het bedrag aan verpande effecten en/of liquide middelen aanvankelijk niet naar beneden wilde bijstellen.

4.3. Vervolgens hebben Consumenten, als ter zitting door hen bevestigd, na ontvangst van een standaardbrief van de hypotheekafdeling van Aangeslotene, eigener beweging besloten de offerte van de andere aanbieder te ondertekenen. Vervolgens hebben zij de kantoordirecteur van Aangeslotene geen inzicht verschaft in de door hen getekende offertetekst en het feit dat een annuleringsvergoeding verschuldigd zou zijn. Dat de medewerker van de andere hypotheekaanbieder vervolgens onjuiste informatie aan de kantoordirecteur van Aangeslotene heeft verschaft over de annuleringskosten is geen omstandigheid die aan Aangeslotene kan worden tegengeworpen nu zij geen reden had om aan die informatie twijfelen. Dat Aangeslotene in eerste instantie het huis in X niet als aanvullende zekerheid accepteerde begrijpt de Commissie omdat het zeker niet gebruikelijk is een in het buitenland gelegen pand als zekerheid voor een hypothecaire geldlening te laten dienen. Naar het oordeel van de Commissie kan dan ook niet gesteld worden dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden.

4.4. Toen Consumenten vervolgens hebben besloten de hypothecaire geldlening alsnog over te sluiten heeft Aangeslotene conform de tussen partijen overeengekomen algemene voorwaarden van onderhavige geldlening een boeterente in rekening gebracht. De Commissie is van oordeel dat hier sprake is van een gebruikelijk maar ook in economisch opzicht gerechtvaardigd beding. Bij tussentijdse aflossing is een boeterente als de onderhavige immers bedoeld ter compensatie van eventueel renteverlies dat een geldverstrekker als gevolg van de voortijdige aflossing van de lening lijdt. Onderhavige hypothecaire lening wijkt hiervan in die zin niet af. Naar het oordeel van de Commissie mocht Aangeslotene dan ook aanspraak maken op de boeterente (Zie in gelijke zin Geschillencommissie Kifid, 2011/45).

4.5. Consumenten hebben zich nog op het standpunt gesteld dat Aangeslotene haar boeteberekening niet op de rentestand per 14 oktober 2010 had mogen baseren, omdat zij immers al op 27 juli 2010 hadden aangegeven de hypothecaire geldlening te willen oversluiten. Dit te meer omdat Aangeslotene verantwoordelijk kan worden gehouden voor de ontstane vertraging in het proces dat tot algehele aflossing van de geldlening zou leiden. Mede gelet op het onder 4.3 overwogene kan de ontstane vertraging naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs niet aan Aangeslotene worden toegerekend nu Consumenten zelf het gewijzigde aanbod van Aangeslotene hebben afgewacht en de nieuwe akte van geldlening bij de andere geldverstrekker niet eerder hebben laten passeren. Daarnaast treft dit verweer evenmin doel omdat de

aflosnota per juli 2010 slechts een indicatie van de verschuldigde boeterente weergaf. Overeenkomstig artikel 21 sub d van de toepasselijke voorwaarden is de boeterente tegelijkertijd verschuldigd met de betaling van het af te lossen bedrag. Nu de geldlening op 14 oktober 2010 werd afgelost, mocht Aangeslotene haar boeteberekening baseren op de rentestand op dat moment. Consumenten stellen zich tenslotte op het standpunt dat Aangeslotene een onjuiste contractuele rente in haar berekening heeft gehanteerd. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene de standaardrente overeenkomstig de toepasselijke offertevoorwaarden heeft gehanteerd. Het is haar dan ook niet gebleken dat Aangeslotene zich op een foutief rentetarief heeft gebaseerd. De stelling van Consumenten dat zij meer coulance van Aangeslotene hadden mogen verwachten maakt dit niet anders. De Commissie kan Aangeslotene niet dwingen tot het aanbieden van een coulanceregeling. De juridische grondslag ontbreekt hiervoor.

4.6. Gelet op het hiervoor overwogene dient de vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.