Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0514 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Geschil over door de bank in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing. Het had de consument duidelijk kunnen en moeten zijn dat de berekeningen uit de oversluittool slechts een inschatting gaven van de vergoeding voor vervroegde aflossing en hieraan dan ook geen rechten konden worden ontleend. De consument is er voorts niet in geslaagd om aan te tonen dat de door de bank gemaakte berekening onjuist is. De vordering van de 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2009 een hypothecaire geldlening ad € 340.000,- afgesloten bij de bank.

2.2 Op 14 juni 2021 heeft de consument via de website van de bank een berekening gemaakt van de kosten van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.

In deze berekening is een vergoeding voor vervroegde aflossing opgenomen van € 9.375,-. De berekening vermeldt voorts het volgende:

"Op www.abnamro.nl/hypotheekoversluiten berekende u de mogelijke rentebesparing en de geschatte kosten van het oversluiten van uw hypotheek. We hebben uw huidige en nieuwe hypotheek naast elkaar gezet. Zo ziet u direct of overstappen mogelijk voordeling voor u kan zijn. Deze berekening is een inschatting. Wilt u uw exacte besparing weten? Maakt dan een afspraak met een adviseur."

2.3 De consument heeft daarop besloten zijn hypothecaire geldlening bij de bank af te lossen en elders een nieuwe hypothecaire geldlening te sluiten. De bank heeft hem in dat kader op 19 augustus 2021 een definitieve terugbetaalnota toegestuurd. In deze terugbetaalnota is een vergoeding voor vervroegde aflossing opgenomen van € 11.314,71.

2.4 Op 4 september 2021 heeft de consument via de website van de bank nogmaals een berekening gemaakt van de kosten van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. In deze berekening is een vergoeding voor vervroegde aflossing opgenomen van € 9.016,-

2.5 De consument heeft de bank daarop verzocht de op 19 augustus 2021 vastgestelde vergoeding voor vervroegde aflossing te herzien. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de bank de vergoeding voor vervroegde aflossing onjuist heeft berekend en wijst naar de door hem – op de website van de bank – gemaakte berekeningen op 14 jun 2021 en 4 september 2021. De consument stelt dat hij door de berekeningstool op de website van de bank op het verkeerde been is gezet en acht de bank gehouden het verschil tussen de door consument berekende vergoeding voor vervroegde aflossing en de daadwerkelijk in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing – door de consument gesteld op € 2.298,- – voor haar rekening te nemen.

Het verweer

2.7 De bank heeft de definitieve terugbetaalnota gecontroleerd en correct bevonden. De berekeningstool op de website vermeldt duidelijk dat de berekening een inschatting is, de consument mocht dan ook niet zonder meer uitgaan van de juistheid van de geschatte berekening.

2.8 Daar komt bij dat de door de consument gebruikte tool is bedoeld om inzicht te geven of oversluiten náár ABN AMRO de moeite loont. De tool is uitdrukkelijk niet bedoeld om voor bestaande klanten van de bank de definitieve vergoeding voor vervroegde aflossing te berekenen. Dit wordt vermeld op zowel de website als de oversluittool. Indien er al sprake is van een hypothecaire geldlening bij ABN AMRO, dan wordt de klant voor de berekening doorverwezen naar 'mijn hypotheek'. Aangezien de oversluittool bestemd is voor niet ABN AMRO klanten, wordt in het bepalen van de vergelijkingsrente geen rekening gehouden met de huisbankkorting van 0,2%. Het verschil in de vergoeding voor vervroegde aflossing tussen de door de consument gemaakte berekening en de definitieve aflosnota komt dus door de huisbankkorting.

3. De beoordeling

3.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de bank kan worden gehouden de vergoeding voor vervroegde aflossing te corrigeren.

3.2 Hoewel de commissie het betreurt dat de uiteindelijk in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing niet overeenstemt met de verwachtingen die de consument had, ziet de commissie geen reden om de bank gehouden te achten de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing te corrigeren. De commissie zal dit hieronder toelichten.

3.3 Naar oordeel van de commissie blijkt uit de door de consument overgelegde berekeningen duidelijk dat deze slechts een inschatting zijn. Voor een exacte berekening wordt de consument naar zijn adviseur verwezen. Het had de consument dan ook duidelijk kunnen en moeten zijn dat de berekeningen slechts een indicatie gaven van de vergoeding voor vervroegde aflossing en hij hieraan geen rechten kon ontlenen.

3.4 Daar komt bij dat de stelling van de consument, dat de bank de vergoeding voor vervroegde aflossing onjuist heeft berekend, niet vast staat. De consument heeft enkel de berekeningen van 14 juni en 4 september 2021 overgelegd en stelt dat – nu de door de bank berekende vergoeding voor vervroegde aflossing afwijkt van de in voornoemde berekeningen opgenomen vergoeding – de door de bank vastgestelde vergoeding voor vervroegde aflossing onjuist is. De bank heeft hier echter tegenin gebracht dat de consument de verkeerde berekentool heeft gebruikt, namelijk de oversluittool die bedoeld is voor mensen die nog geen klant zijn bij de bank.

De consument heeft geprobeerd te weerleggen dat hij de verkeerde oversluittool heeft gebruikt, door een schermafdruk te overleggen waaruit zou blijken dat de opmaak van de berekening die voortvloeit uit de oversluittool voor 'niet-klanten' aanzienlijk afwijkt van de opmaak van de door de consument overgelegde berekening. De commissie merkt echter op dat de schermafdruk een oversluittool toont die nog niet volledig is doorlopen en om deze reden dan ook niet kan dienen voor onderbouwing van het door de consument ingenomen standpunt. De commissie heeft op basis van het voorgaande dan ook geen reden om aan te nemen dat de bank de vergoeding voor vervroegde aflossing onjuist heeft berekend en dat de verklaring van de bank dat het verschil in de berekening(en) komt door de huisbankkorting onjuist is.

3.5 De conclusie is dat de commissie geen aanleiding ziet om de bank gehouden te achten de vergoeding voor vervroegde aflossing te corrigeren. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten