**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-207**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 22 februari 2017 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 29 maart 2018 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument klaagt over de in rekening gebrachte boeterente. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij de boeterente heeft berekend conform de tussen partijen overeengekomen rekenmethode. Het is de Commissie verder niet gebleken dat de in rekening gebrachte boeterente op andere gronden niet gerechtvaardigd is, dan wel onredelijk is.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In juni 2008 heeft Consument door tussenkomst van Steverink en Partners (hierna: 'de Adviseur') een hypothecaire geldlening van € 545.000,- bij de Bank afgesloten. De hypothecaire geldlening was geheel aflossingsvrij en partijen zijn een rentevastperiode van 10 jaar overeengekomen tegen een rente van 4,80% per jaar. Blijkens de door Consument op 20 december 2007 ondertekende offerte is genoemd rentepercentage inclusief 0,30% Loyaliteitskorting.

2.2 In de hypotheekofferte van 18 december 2007 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"***Toepasselijke clausulebladen***
*Algemeen*
*Bouwdepot*
*Bijzonder depot*
*Maatwerk in rente*

***3a. Hypotheekrente***
*4,80% per jaar, voor 10 jaar vast (de rentevastperiode van de lening).*

*[…]*

***3b. Opbouw Maatwerk in rente***

| | |
|---|---|
| *Reguliere rentepercentage* | *5,10%* |
| *Korting Loyaliteitskorting & Offerterentekorting* | *0,30% - / -* |
| *Te betalen rentepercentage* | *4,80%* |

*Voor de pakketkorting verwijzen wij u naar het clausuleblad Maatwerk in rente.*

*[…]*

***12. Vervroegde aflossing van uw hypotheek***
*Zie artikel 6 van bijgevoegd Reglement. Ten gevolge van uw keuze Maatwerk in rente zijn, in tegenstelling tot hetgeen bepaald is, in artikel 6 lid 5 van het Reglement, in bepaalde gevallen wel kosten verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen.*

*[…]*

*12. Wij bieden u bij Maatwerk in rente een rentekorting aan, waarvoor bijzondere voorwaarden gelden. De in deze aanbieding genoemde rentepercentages zijn de rentepercentages die wij u in rekening zullen brengen. De rentekorting bij Maatwerk in rente is verwerkt in de nominale rente die is vermeld in de bijlage(n) specificaties leningdelen. De korting geldt alleen voor die leningdelen die eraan voldoen. Deze korting geldt alleen tijdens de eerste rentevastperiode.*"

2.3 In artikel 6 van het Reglement is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"***Art. 6 Vervroegde aflossing en vergoedingen***

*1. De schuldenaar heeft te allen tijde het recht zijn lening vóór de overeengekomen afloopdatum geheel of gedeeltelijk af te lossen, mits met inachtneming van de navolgende voorwaarden:*
*a. van elke vervroegde aflossing moet tevoren schriftelijk aan de bank worden kennis gegeven, onder opgave van de datum waarop en het bedrag zal worden afgelost;*

*b. gedeeltelijke aflossingen moeten in sommen van minimaal vijfhonderd euro geschieden.*

*2. Over het bedrag der vervroegde aflossing moet rente worden betaald tot één maand na ontvangst door de bank van de hiervoor in lid 1 onder a. bedoelde kennisgeving en ingeval van opeising door de bank tot één maand na de datum van opeising. Onverminderd het hiervoor bepaalde moet de rente tenminste worden betaald tot de dag, waarop het aan de bank verschuldigde door haar wordt ontvangen.*

*3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de aflossing geschiedt - echter met uitzondering van de gevallen als bedoeld in lid 5 van dit artikel en in artikel 23, alsmede ingeval van zodanige aflossing op een renteherzieningsdatum – is bovendien over het bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende regels:*
*ingeval de rente, welke de bank tegen het moment van de vervroegde aflossing bedingt voor soortgelijke leningen met soortgelijke onderpanden en een looptijd gelijk aan de resterende looptijd van de (gedeeltelijk) af te lossen lening (rentevoet A), lager is dan de rente verschuldigd over de (gedeeltelijk) af te lossen lening (rentevoet B), vergoedt de schuldenaar aan de bank:*
*de contante waarde van het verschil tussen de rentebedragen berekend op basis van rentevoet B en op basis van rentevoet A, beide berekend over het af te lossen bedrag en tot de afloopdatum casu quo, indien deze eerder valt, de eerstkomende renteherzieningsdatum van de lening. Bij de berekening van de contante waarde zullen de overeengekomen aflossingen tot de hiervoor bedoelde afloopdatum casu quo renteherzieningsdatum van de (gedeeltelijk) af te lossen lening in aanmerking worden genomen.*
*De disconteringsvoet waartegen de contante waarde zal worden berekend is gelijk aan de hierboven beschreven rentevoet A. verminderd met één (1). De vergoeding voor vervroegde aflossing bedraagt echter minimaal één procent (1 %) van het vervroegd af te lossen bedrag.*

*[…]*

*5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn:*
*a. jaarlijks op de in de akte vermelde datum maximaal tien procent (10 %) van de oorspronkelijke hoofdsom (niet cumulatief) extra af te lossen, mits de bank een maand van tevoren hiervan in kennis is gesteld;*
*b. de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:*
*1. ingeval de in lid 3 bedoelde rentevoet A gelijk is aan of hoger is dan de in dat lid bedoelde rentevoet B, ingeval de vervroegde aflossing plaatsvindt ter gelegenheid van vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing, dan wel ingeval van een executoriale verkoop van het onderpand als bedoeld in artikel 22 dan wel een daarvoor in de plaats komende onderhandse verkoop,*
*3. ingeval van overlijden van de schuldenaar, onder de voorwaarde dat zodanige aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt,*
*4. ingeval en voor zover de vervroegde aflossing geschiedt door middel van het tot uitkering komen van een aan de bank verpande polis van levensverzekering.*"

2.4 In de toepasselijke clausule Maatwerk in rente – is voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"***Loyaliteitskorting***

*Vervroegde aflossing*
*Ten gevolge van uw keuze voor Loyaliteitskortinq is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:*
*In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.*
*Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt en bovendien op het tijdstip van de af lossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement. De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag.*

*Terugbetaling vergoeding*
*De vergoeding voor vervroegde af lossing wordt terugbetaald indien de schuldenaar binnen 6 maanden een nieuwe WestlandUtrecht Hypotheek laat passeren. De schuldenaar kan hierbij gebruik maken van de meeneemregeling.*"

2.5 Consument heeft op 19 juni 2008 de Overeenkomst van Geldlening Konstant Hypotheek van 18 juni 2008 ondertekend. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*V Vervroegde aflossing*
*Onverminderd hetgeen overigens in artikel 6 van het reglement houdende Algemene Voorwaarden van geldlening, hypotheek en/of andere zekerheidstelling, van de WestlandUtrecht Hypotheekbank N.V., gevestigd te 1097 DP Amsterdam, Mr. Treublaan 7 , vastgesteld bij akte op 4 december 1991, voor mr. G.C.J. van Rietschoten, notaris te Amsterdam, verleden hierna te noemen: "het Reglement", is bepaald, is gedeeltelijke vervroegde aflossing slechts mogelijk op de eerste juli van elk jaar, voor de eerste maal op de eerste juli 2009.*
*Ten gevolge van uw keuze "Maatwerk in rente" is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:*
*In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire geldlening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.*

*Indien de vertrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement. De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag.*"

2.6 De Bank heeft bij brief van 18 juni 2015 het volgende aan de Adviseur medegedeeld:

"***We gaan ons assortiment versimpelen en actualiseren***
*Vanaf 2012 verstrekken we geen nieuwe hypotheken meer.*"

2.7 Bij brief van 11 juli 2016 heeft de Bank de Adviseur het volgende medegedeeld:

"***Onze dienstverlening aan u op de lange termijn***
*Wij helpen dagelijks u en onze klanten met het beheren van hun hypotheek. Ook voor verhogingen en verhuizingen kunnen klanten nog steeds bij ons terecht. Daarnaast kijken wij vooruit hoe wij op lange termijn onze klanten een goede service kunnen leveren en prettig met u kunnen samenwerken.*"

2.8 De Bank heeft in januari 2017 van de notaris het verzoek ontvangen een terugbetaalnota op te stellen.

2.9 De Bank heeft bij brief van 19 januari 2017 de definitieve terugbetaalnota aan Consument toegezonden. De Bank heeft Consument hierbij een vergoeding van € 16.050,- voor vervroegde aflossing in rekening gebracht.

2.10 Consument heeft bij e-mail van 26 januari 2017 een klacht bij de Bank ingediend.

2.11 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert terugbetaling van de vergoeding voor vervroegde aflossing van de geldlening van € 16.050,-.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is ten onrechte een boeterente opgelegd. De Bank verstrekt namelijk geen nieuwe hypothecaire geldleningen meer. Dit blijkt onder meer uit de brief van 18 juni 2015. Hiermee is Consument de kans ontnomen om de kosten voor vervroegd aflossen af te wenden en de Bank kan derhalve geen rechten meer ontlenen aan artikel 6 lid 5 van de Voorwaarden.

- De Bank heeft pas in haar schrijven van 11 juli 2016 aangegeven dat het voor bestaande klanten mogelijk is om de hypothecaire geldlening te verhogen dan wel mee te verhuizen naar een nieuwe woning. Daar de Adviseur reeds in september 2015 met Consument in gesprek ging over de aankoop van een nieuwe woning en het oversluiten van de hypothecaire gelding, en de Adviseur er gezien de brief van 18 juni 2015 nog vanuit ging dat de Bank geen nieuwe hypothecaire geldleningen meer zou verstrekken, is de Bank als mogelijke geldverstrekker afgevallen. Voorts acht Consument het niet aannemelijk dat de Bank gezien de complexe juridische en notariële constructie van de nieuw aan te kopen woning hieraan haar medewerking had verleend. Tot slot was het door de Bank aangeboden rentepercentage aanzienlijk hoger dan bij de nu gekozen geldverstrekker.
- De berekening van de boeterente is onjuist en in strijd met de Leidraad van de AFM. De Bank hanteert de contractuele rente en vergelijkt deze met een vergelijkingsrente met een looptijd van 1 á 2 jaar. Dit is appels met peren vergelijken. Voor een juiste vergelijking zou men een vergelijkingsrente met een looptijd van tien jaar moeten hanteren. Daarnaast dient de Bank bij de berekening van de boeterente rekening te houden met het feit dat Consument de mogelijkheid heeft jaarlijks 10% boetevrij af te lossen. De boeterente mag maximaal 3% van de boeterente minus 10% boetevrije aflossing van het afgeslote bedrag zijn. Ten slotte is de boeterente in verhouding met de resterende rentevast periode van 16 maanden niet redelijk en billijk en staat het genoten voordeel van de Loyaliteitskorting niet in verhouding tot de boeterente.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In de door Consument geaccepteerde hypotheekofferte en de ondertekende Overeenkomst van Geldlening Konstant Hypotheek van 18 juni 2008 wordt expliciet weergegeven dat door het accepteren van de Loyaliteitskorting in sommige gevallen wel een vergoeding verschuldigd is bij vrijwillige verkoop van de woning. Consument en haar Adviseur hebben expliciet om de Loyaliteitskorting verzocht. Voorts is Consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening geadviseerd door haar Adviseur.
- De Bank heeft zowel op haar website als aan de aan haar gekoppelde tussenpersonen gecommuniceerd dat zij geen nieuwe hypothecaire geldleningen meer verstrekken. Voor bestaande klanten blijft echter wel de mogelijkheid de bestaande hypothecaire geldleningen mee te verhuizen en conform het actuele acceptatiebeleid te verhogen voor de aanschaf van een nieuwe woning. De Adviseur is hier bij brief van 11 juni 2016 door de Bank over geïnformeerd en daarnaast is dit voor zowel Consument als Adviseur op de website weergegeven. De aanname van de Adviseur dat de Bank geen medewerking zou verlenen aan de aanvraag voor het verhuizen van de hypothecaire geldlening gezien de complexe juridische en notariële constructie, dient voor rekening en risico van de Adviseur te blijven. De Bank heeft nimmer een verzoek van Consument dan wel de Adviseur ontvangen om de hypothecaire geldlening mee te verhuizen naar een nieuwe woning en heeft zich hier dan ook nimmer over kunnen uitlaten.
- Bij het opstellen van de berekening van de boeterente heeft de Bank wel degelijk rekening gehouden met de mogelijkheid om per jaar 10% boetevrij af te lossen.

- De boeterente die in rekening is gebracht is niet te hoog in verhouding met de resterende rentevast periode. Conform de met Consument overeengekomen voorwaarden is niet de gehele boeterente in rekening gebracht (€ 18.704,39), maar het overeengekomen maximum van 3% van het afgeloste bedrag. Uit de herberekening conform de Leidraad van de AFM blijkt dat de in rekening gebracht boeterente juist is.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient zich uit te laten over de vraag of de door de Bank in rekening gebrachte boeterente wegens vervroegde aflossing onredelijk is en of de Bank over dient te gaan tot terugbetaling van de in rekening gebrachte vergoeding,

4.2 De Commissie stelt vast dat partijen in 2008 zijn overeengekomen dat Consument een rentekorting (Loyaliteitskorting) krijgt en in ruil daarvoor afziet van de mogelijkheid van boetevrije aflossing bij vrijwillige verkoop van de woning. Dit blijkt onder meer uit de hypotheekofferte, de Overeenkomst van Geldlening Konstant Hypotheek, het van toepassing zijnde Reglement en de clausule Maatwerk in rente. De voorwaarden hierover zijn duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2017-449, r.o. 4.3. Bovendien werd Consument bijgestaan door een eigen Adviseur.

4.3 Consument stelt dat de Bank geen boeterente in rekening heeft mogen brengen, omdat de Bank geen nieuwe hypothecaire geldleningen meer verstrekt. Dit volgt uit de brief die de Bank op 18 juni 2015 aan de Adviseur heeft toegezonden. De Geschillencommissie volgt dit standpunt van Consument niet. De Bank heeft bij brief van 18 juni 2015 medegedeeld dat zij geen *nieuwe* hypothecaire geldleningen meer verstrekt. In de brief wordt niets vermeld over het eventueel verhogen dan wel meeverhuizen van een hypothecaire geldlening. Daarnaast heeft de Bank bij brief van 11 juli 2016 medegedeeld dat voor bestaande klanten de mogelijkheid bestaat de hypothecaire geldlening te verhogen of mee te verhuizen naar een nieuwe woning. Deze mededeling is geruime tijd voor het aflossen van de hypothecaire geldlening begin 2017 gedaan. Consument had derhalve nog de mogelijkheid hiervan gebruik te maken. De Commissie stelt voorts vast dat niet is gebleken dat Consument dan wel de Adviseur in een eerder stadium bij de Bank navraag heeft gedaan naar de mogelijkheden ten aanzien van het voortzetten van de hypothecaire geldlening. Het had naar het oordeel van de Commissie op de weg van de Adviseur gelegen om tijdens het adviestraject onderzoek te doen naar de huidige situatie van Consument en, bij enige onduidelijkheid na te gaan of er mogelijkheden waren om de hypothecaire geldlening bij de Bank voort te zetten. Dat Consument er uiteindelijk voor heeft gekozen een hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker af te sluiten, is thans niet relevant, nu dit een omstandigheid is die de Bank niet is toe te rekenen.

*Boeterente onredelijk en ongerechtvaardigd*

4.4 Consument stelt verder dat de berekening van de boeterente onjuist is, een onjuiste vergelijkingsrente wordt gehanteerd en de boeterente niet in verhouding staat tot het genoten voordeel van de Loyaliteitskorting.

4.5 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij de boeterente heeft berekend conform de tussen partijen overeengekomen rekenmethode in artikel 6 van het Reglement en hetgeen hierover in de clausule Maatwerk in rente is bepaald. Op grond van de Overeenkomst van Geldlening Konstant Hypotheek en de clausule Maatwerk in rente is de Bank gerechtigd om Consument een boeterente van 3% van het af te lossen bedrag in rekening te brengen. Hierbij is, in tegenstelling tot wat Consument stelt, niet opgenomen dat hiervan 10% in mindering moet worden gebracht. Voorts blijkt uit artikel 6 van het Reglement dat de Bank de berekening van de verschuldigde boeterente baseert op een rentepercentage van een hypothecaire geldlening met een rentevast periode die gelijk is aan de resterende looptijd van de af te lossen hypothecaire geldlening. Het is de Commissie verder niet gebleken dat de in rekening gebrachte boeterente van 3% van het afgeloste bedrag op andere gronden niet gerechtvaardigd is, dan wel onredelijk is. Hierbij merkt de Commissie op dat de Bank de vergoeding heeft herberekend aan de hand van de Leidraad AFM. De omstandigheid dat Consument ten opzichte van de door de Bank in rekening gebrachte boeterente weinig voordeel heeft genoten van de korting op de geldlening is een gevolg van de keuze van Consument om de geldlening vervroegd af te lossen. Dit is een omstandigheid die niet toe te rekenen is aan de Bank. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2017-723, r.o. 4.5.

4.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.*

*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 46 van het Reglement.*