Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-523
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 oktober 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., statutair gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 23 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Onjuist bedrag van boeterente in aflossingsnota. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet op dit bedrag mogen afgaan.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de Bank van 12 april 2018,
- de brief van Consument van 25 april 2018,
- de e-mail van Consument van 26 april 2018,
- de brief van de Bank van 15 juni 2018 en
- de brief van Consument van 6 juli 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting heeft de Commissie besloten in meervoudige combinatie uitspraak te doen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2003 bij de Bank een hypothecaire lening afgesloten.

2.2 In 2017 hebben Consument en zijn ex-partner de Bank benaderd om te bereiken dat zijn ex-partner zou worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid in verband met de hypothecaire lening.

2.3 In die periode heeft Consument ook met de Bank besproken dat de levensverzekering behorend bij de hypothecaire lening zou worden afgekocht, waarna de afkoopwaarde zou worden gebruikt voor het gedeeltelijk aflossen van de lening. Op 6 april 2017 heeft Consument gesproken met een medewerker van de Bank. In de door de Bank overgelegde notities van dit gesprek staat het volgende:

"(…) Hypotheek [nummer] / 06-04-2017
Gesproken met:
[naam Consument]
Berekenen:
Kosten indien gehele hypotheek wordt afgelost nadat OHA [*bedoeld is: ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid*] is geregeld.
Hypotheek: € 179.000,00
(…)
Poliswaarde wordt bij omzetting hypotheek afgelost op hypotheek. Dit mag boetevrij
+ 10% boetevrij per kalenderjaar = € 17.900,00
Rente = 4,60% tot 01-10-2023
Algehele aflossing per/ berekening:
1 mei 2017
Restant duur = 6 jaar + 5 maanden
RB 05-04-2017 / huidige rente obv 108% marktwaarde
Vergelijkende rente 2,74%
Indien uitgang is poliswaarde exclusief MWC dan wordt boete € 7.587, 70
Restant hoofdsom: € 69.402,00

Berekenen contante waarde (…)

Restschuld	€ 69.402,00	Contante waarde:	€ 7.587,70
Betalingstermijn	Maand		
Einddatum rentevast	01-10-2023		
Oude rente	4,60		
Nieuwe rente	2,74		
Rekendatum	01-05-2017		

Indien uitgang is poliswaarde inclusief MWC dan wordt boete: € 6.153,67
Restant hoofdsom: € 56.286,00

Berekenen contante waarde (…)

Restschuld	€ 56.286,00	Contante waarde:	€ 6.153,67
Betalingstermijn	Maand		

Einddatum rentevast	01-10-2023
Oude rente	4,60
Nieuwe rente	2,74
Rekendatum	01-05-2017 (…)"

2.4 In vervolg op het gesprek van 6 april 2017 heeft de Bank een e-mail gezonden. Deze is verzonden naar een verkeerd e-mailadres en heeft Consument destijds niet bereikt. In de e-mail stond:

"(…) Vanmorgen spraken wij over uw hypotheek. Volgens afspraak ontvangt u hierbij een opgave van de kosten bij algehele aflossing.
Hoogte aflossingsvergoeding afhankelijk van definitieve waarde verzekering
Indien de hypotheek na het hoofdelijke ontslag in zijn geheel wordt afgelost dan geldt dat over een deel van die aflossing nog kosten zijn verschuldigd.
(…)
Wanneer we uitgaan van bovenstaande gegevens, dan bedraagt de restant schuld waarover nog een aflossingsvergoeding wordt berekend € 56.286,00. De boete, berekend per 1 mei 2017, bedraagt dan bij benadering € 6.155,00. Dit bedrag is informatief. (…)"

2.5 Op 8 mei 2017 heeft de adviseur van Consument (hierna: de hypotheekadviseur) aan de Bank gemaild:

"(…) inzake bovengenoemd dossier/hypotheek verzoeken wij u een opgave boete rente te verstrekken ingeval van volledige aflossing van de openstaande hoofdsom. (…)"

Op 9 mei 2017 heeft de Bank gemaild aan de hypotheekadviseur:

"(…) U zond een verzoek via de mail voor een opgave van de kosten bij algehele aflossing van de hypotheek.
Verzoek opgave kosten bij algehele aflossing gaat naar afdeling Aflossingen
Dit verzoek zet ik door naar (…) de afdeling Hypotheken - Aflossingen. Echter kan het verzoek pas opgepakt worden nadat de waarde van de verzekering is afgelost op de hypotheek. Anders krijg je een te hoog bedrag aan kosten.
Op 6 april 2017 al een informatieve opgave van kosten verzonden naar klant [naam Consument]
Via een mail heb ik al een informatieve opgave van de kosten bij algehele aflossing aan [naam Consument] gezonden. Een kopie van de mail ontvangt u in de bijlage. (…)"

2.6 Op 20 juni 2017 heeft Consument aan de Bank gemaild:

"(…) Ik heb jammer genoeg geen enkele mail van u mogen ontvangen. Het blijkt dat u een verkeerd email adres heeft gebruikt. U heeft een '_' (onderstreepje) gebruikt terwijl dit een '-' moet zijn. (…)

[naam hypotheekadviseur] heeft een paar maal u mail doorgestuurd waarop ik gereageerd heb dat het een verkeerd email adres is.
Ik wil nog altijd de hypotheek volledig aflossen. Wilt u mij mailen wat hier de kosten van zijn? (…)"

2.7 Op 22 juni 2017 heeft de Bank aan Consument gemaild:

"(…) Bedankt voor uw mail van 20-06-2017. Ik heb in het dossier geen bericht ontvangen van uw adviseur dat wij uw mailadres niet goed hebben weergegeven. Daarom zijn alle mails naar een onjuist adres gezonden. Mijn excuses hiervoor. (…)
Opgave kosten bij volledige aflossing worden verstrekt door afdeling Hypotheken Aflossingen
Ik heb de opdracht gegeven aan (…) de afdeling Aflossingen om u een opgave van de kosten te sturen wanneer de hypotheek volledig wordt ingelost. (…)"

2.8 Op 7 juli 2017 heeft de Bank aan Consument een brief over de kosten van aflossing gezonden:

"(…) U heeft (…) gevraagd inzicht te geven in de financiële consequenties van een vervroegde aflossing van uw hypotheek. Een overzicht hiervan vindt u in de bijlagen.
Als u erover denkt uw hypotheek (…) af te lossen, is een aantal overwegingen relevant voor uw besluitvorming. Bij deze brief geven wij daarom een toelichting over de extra kosten als u oversluit (…). (…)
Extra kosten oversluiten
Het oversluiten naar een andere geldverstrekker brengt extra kosten met zich. U kunt denken aan de kosten van het vervroegd aflossen van uw hypotheek (behalve wanneer u uw eigen woning verkoopt), taxatie- en notariskosten en de eventuele extra kosten voor het behouden of verkrijgen van Nationale Hypotheek Garantie. (…)"

Bijlage bij de brief was een aflossingsnota. Daarin stond:

"(…) Stand van zaken van uw lening (…) per 01-08-2017

Saldo hypothecaire lening	
leningdeel 01	€ 0,00
leningdeel 02	€ 73.850,89
Kosten van algehele aflossing (aflossingskosten)	€ 0,00 (*)
Totaalbedrag verschuldigd bij algehele aflossing	€ 73.850,89

(…)
(*) Dit bedrag is gebaseerd op de huidige rentestand. Omdat de rente aan wijzigingen onderhevig is, kan het bedrag hoger of lager uitvallen. (…)"

2.9 Op 12 juli 2017 heeft de hypotheekadviseur aan de Bank gemaild:

"(…) Onze client wenst naar aanleiding van het aflossingsoverzicht de gehele hypotheek af te lossen. Graag vernemen wij hoe hij dit kan bewerkstelligen. (…)"

2.10 Bij brief van 3 augustus 2017 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…) Hierbij ontvangt u in verband met aankondiging de aflossingsnota. Vriendelijk verzoeken wij u om het totaalbedrag aan ons over te maken (…)"

In de bijgevoegde aflossingsnota stond:

"(…) Saldo hypothecaire lening	€ 73.850,89
Nog te betalen rente van 01-08-2017 tot 07-08-2017	€ 56,62
Aflossingsvergoeding	€ 7.344,71
Totaal af te lossen bedrag	€ 81.252,22

(…)
Omdat u uw hypotheek aflost, betaalt u aflossingskosten. In deze berekening ziet u welk bedrag u aan kosten moet betalen.

lening-deel nr.	Huidige hoofdsom	Bedrag waarover u geen kosten hoeft te betalen	Bedrag waarover u kosten moet betalen	Uw rente perc.	Datum einde rente-vast-	Actuele rente perc.	Kosten in verband met aflossen
2	€ 73.850,89	€ 0,0	€ 73.850,89	4,60%	1-10-2023	2,84%	€ 7.344,71

(…)"

2.11 Bij brief van 31 augustus 2017 heeft de hypotheekadviseur aan de Bank geschreven:

"(…) cliënt [heeft] via ons kantoor (…) een verzoek ingediend om een aflosnota (…):
Daarop heeft cliënt in eerste instantie rechtstreeks een aflosnota ontvangen waarin de te betalen afloskosten op € 0,- gesteld zijn (…). Hierop heeft cliënt aan ons kantoor aangegeven op basis hiervan te willen overgaan tot algehele aflossing (…). Dat hier later op teruggekomen wordt en er blijkbaar een fout is gemaakt door Aegon in de kosten berekening kan cliënt niet worden toegerekend. (…)
Mijn cliënt vind het ongehoord hoe Aegon zich opstelt. Hij heeft herhaaldelijk aan (…) medewerkers zijn verhaal gemaakt, zijn ongenoegens geuit, geattendeerd waar en hoe het precies is misgegaan. Verschillende (…) medewerkers verschuilden zich achter een andere dienst of andere collega en hielden zich niet aan wat ze afspraken. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen in verband met het vervroegd aflossen van de hypothecaire lening geen boeterente in rekening te brengen.

3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Kern van dit geschil is de vraag of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat bij algehele aflossing geen boeterente verschuldigd zou zijn, zoals vermeld in de aflossings-nota van 7 juli 2017.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Consument gerechtvaardigd daarop mocht vertrouwen. Dit vloeit voort uit het volgende:

(a) De Bank heeft notities van het gesprek van 6 april 2017 overgelegd. In reactie daarop heeft Consument gesteld dat deze notities afwijken van de daadwerkelijke inhoud van het gesprek. De Commissie constateert dat in deze notities én in de e-mail van 6 april 2017 is vermeld dat, als de afkoopwaarde van de verzekering zou worden aangewend voor aflossing van de hypothecaire lening, een hoofdsom van € 56.286,00 zou resteren en dat in dat geval boeterente moest worden betaald (aangeduid als 'boete' met een bedrag van ongeveer € 6.155,00). De Commissie acht daarom voldoende aannemelijk dat op 6 april 2017 is besproken dat, als de hypothecaire lening vervroegd werd afgelost, mogelijk een bedrag aan boeterente verschuldigd zou worden. Aan dit oordeel doet niet af dat, afgaande op de stukken, de e-mail van 6 april 2017 Consument destijds niet heeft bereikt.

(b) Consument werd, in elk geval tijdens een deel van het traject, bijgestaan door de hypotheekadviseur en een deel van de correspondentie is (ook) aan de hypotheekadviseur gezonden. Dat geldt in ieder geval voor de e-mail van 6 april 2017, die op 9 mei 2017 aan de hypotheekadviseur is doorgestuurd.

(c) In een eerdere uitspraak (met nummer 2017-294) over een verkeerd bedrag in een nota heeft de Commissie overwogen dat het relevant is of de consument, gelet op de tekst van de aflossingsnota, reden had voor twijfel aan de juistheid daarvan. In deze zaak is dit een relevant gezichtspunt: in de brief van 7 juli 2017 staat immers 'bij deze brief geven wij (…) een toelichting over de extra kosten' en onder het kopje 'extra kosten oversluiten' wordt gewezen op de 'kosten van het vervroegd aflossen van uw hypotheek'.

Uit deze bewoordingen bleek in elk geval dat een boete verschuldigd kon worden als de lening tussentijds werd afgelost.

4.3 Consument voert aan dat de Bank langdurig en mogelijk zelfs met opzet een verkeerd e-mailadres heeft gebruikt, waardoor correspondentie hem niet op tijd heeft bereikt. Verder heeft, aldus Consument, de Bank verzuimd naar hem te luisteren en te reageren op zijn berichten. Naar het oordeel van de Commissie bevatten de stukken geen concrete aanwijzingen dat de Bank met opzet een onjuist e-mailadres heeft gebruikt. Dit neemt niet weg dat de Bank zorgvuldiger te werk had moeten gaan bij het communiceren met Consument en dat dit geschil mede is veroorzaakt door de wijze waarop Consument door de Bank is bejegend. Hoewel dit niet tot toewijzing van de vordering kan leiden (wegens het voorgaande, zie 4.1 en 4.2 hiervoor) acht de Commissie het alleszins begrijpelijk dat Consument met deze niet adequate bejegening geen genoegen heeft genomen.

Conclusie

4.4 Hiervoor is geconstateerd dat de klacht niet slaagt. De vordering zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het reglement.