Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-790
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 25 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Bank mondeling en schriftelijk heeft toegezegd dat de clausule 'vrijwillige boete bij verkoop' zou komen te vervallen en vordert dat de Bank de in rekening gebrachte boete voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening in verband met verkoop van zijn woning vergoedt. De Commissie oordeelt dat de vordering van Consument wordt afgewezen, nu geen bewijs is van een mondelinge toezegging en de schriftelijke toezegging, waarnaar Consument heeft verwezen, een omzettingsvoorstel van de Bank betreft en dit voorstel door Consument niet is ondertekend. Er is derhalve geen overeenkomst tot stand gekomen, waardoor Consument zich niet kan beroepen op hetgeen in de overeenkomst is opgenomen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 De Bank heeft op 8 februari 2008 een offerte voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van een nieuwbouwwoning (de Woning) aan Consument en zijn partner uitgebracht.

In de offerte is, voor zover relevant, opgenomen:

"U hebt gekozen voor de aanvullende voorwaarden 'annuleringskosten en geen dalrente' en 'vrijwillige boete bij verkoop'.
(…)
Vanwege uw keuze voor het Basisvariant rentetarief met de voorwaarde 'vrijwillige boete bij verkoop' wordt voor dit leningdeel in de meeste gevallen van vervroegd aflossen een boete berekend, ook in geval van verkoop. Voor de complete voorwaarden verwijzen wij u naar de Bijlage Voorwaarden Basisvariant, versie 06-2007.
(…)"

2.2 In de Voorwaarden Basisvariant, versie 06-2007 (hierna: de Voorwaarden) is, voor zover relevant, opgenomen:

"De Basisvariant voorwaarden en het Basisvariant rentetarief gelden alleen tijdens de eerste rentevastperiode, Ze gelden niet voor een eventuele overbruggingsfinanciering, een Flexibel Lenen Hypotheek en leningdelen met instaprente.

U kunt kiezen voor:
de aanvullende voorwaarde 'annuleringskosten en geen dalrente' en/of de aanvullende voorwaarde 'vrijwillige boete bij verkoop'. Uw keuze is vermeld in de Bijlage(n) Specificatie Leningdeel bij de betreffende leningdelen.

Na afloop van de eerste rentevastperiode kunt u het betreffende leningdeel voortzetten tegen ons renteherzieningstarief. Bij de renteherziening kunt u desgewenst (opnieuw) kiezen voor de aanvullende voorwaarde 'vrijwillige boete bij verkoop'. U krijgt dan een korting van 0,10 % op het renteherzieningstarief voor dat leningdeel.
(…)
Aanvullende voorwaarde vrijwillige boete bij verkoop
In afwijking van de gebruikelijke voorwaarden moet u, indien u de lening aflost in verband met de verkoop van het onderpand een vergoeding wegens vervroegde aflossing betalen over leningdelen met Basisvariant met de aanvullende voorwaarde vrijwillige boete bij verkoop. Voor zover u echter gebruik maakt van de 'meeneemregeling' van de financier, hoeft u de vergoeding niet te betalen.
(…)
Vrijwillige boete Indien:
1. de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatienormen van de financier zou vallen of indien u binnen zes maanden geen gebruik zou maken van de meeneemregeling en bovendien
2. op het tijdstip van de aflossing de marktrente lager is dan of gelijk is aan de leningsrente van de leningdelen met Basisvariant met de aanvullende voorwaarde vrijwillige boete bij verkoop, brengt de finan- cier u een vergoeding wegens vervroegde aflossing in rekening. Deze is gelijk aan de contante waarde van het renteverschil tussen leningsrente en marktrente met een minimum van vier maanden rente en een maximum van drie procent van het af te lossen bedrag van de betreffende leningdelen.
De voorwaarden van deze optie wijken ten dele af van het bepaalde in de Toelichting op de hypotheekofferte onder 'Vervroegde (extra) aflossingen'. In de Toelichting worden gevallen opgesomd waarin geen vergoeding is verschuldigd bij vervroegde aflossing. De daar genoemde gevallen zijn van toepassing op uw lening. De mogelijkheid altijd zonder vergoeding af te lossen bij levering van het onderpand bij verkoop (verhuizing) geldt echter niet voor leningdelen met Basisvariant met de aanvullende voorwaarde vrijwillige boete bij verkoop. (…)"

2.3 Consument heeft de hypotheekofferte voor akkoord getekend en de hypotheekakte is op 6 augustus 2008 bij de notaris gepasseerd.

2.4 Op verzoek van Consument heeft de Bank op 13 februari 2013 een omzettingsofferte uitgebracht. De bestaande hypothecaire geldlening is - na akkoord van Consument met het voorstel van de Bank - omgezet naar een BankSpaar Plus Hypotheek bestaande uit één leningdeel van € 384.750,00. In de omzettingsofferte is onder meer het volgende bepaald:

"(…) De reeds geldende lening- en hypotheekvoorwaarden blijven onverminderd van kracht, voor zover daarvan in deze aanbieding niet is afgeweken. (…)"

2.5 Op 13 januari 2017 heeft de Bank op verzoek van Consument een voorstel voor de aanpassing van de hypothecaire geldlening uitgebracht, namelijk een splitsing naar twee leningdelen. In dit voorstel is, voor zover relevant, opgenomen:

"Als u ons voorstel ondertekent, dan tekent u voor alle nieuwe situaties en de door u gekozen rentevastperiode, hiermee komt uw huidige hypotheekopzet te vervallen. De voorwaarden en voorbehouden die in het voorstel zijn opgenomen, gelden voor alle voorstellen.
(…)
Voor de leningdelen die gewijzigd zijn gelden nieuwe voorwaarden, (…)"

Consument heeft dit voorstel niet ondertekend.

2.6 Op 2 november 2017 is de BankSpaar Plus Hypotheek, wederom op verzoek van Consument, wel gesplitst in twee leningdelen, namelijk een BankSpaar Plus leningdeel van € 144.439,27 en een aflossingsvrij leningdeel van € 216.310,73.

2.7 Begin 2018 heeft Consument verzocht om rentemiddeling. De Bank heeft op 27 januari 2018 een rentemiddelingsvoorstel aan Consument uitgebracht. Het voorstel gaat uit van ongewijzigde voortzetting van het BankSpaar Plus leningdeel. Ten aanzien van het aflossingsvrije leningdeel is in het voorstel opgenomen dat de rente is gewijzigd door te middelen. De rente is van 5,15% verlaagd naar 4,63%, waardoor de totale maandlast is verlaagd. Het aflossingsvrije leningdeel is daarmee gewijzigd, waarbij niet is gekozen om de optie 'vrijwillige boete bij verkoop' te verlengen. Consument heeft dit voorstel geaccepteerd.

2.8 In verband met de verkoop van de Woning heeft de Bank een boete voor vervroegde aflossing ter hoogte van € 3.899,86 in rekening gebracht, berekend over (alleen) het leningdeel BankSpaar Plus. Op 8 augustus 2019 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank en heeft in dit gesprek kenbaar gemaakt dat hij zich niet kan verenigen met de boete voor vervroegde aflossing. De Bank heeft Consument op 12 augustus 2019 per e-mail bericht dat zij de boete voor vervroegde aflossing handhaaft.

2.9 De hypothecaire geldlening is op 20 augustus 2020 geheel afgelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert primair een schadebedrag van € 3.899,86, zijnde de door de Bank in rekening gebrachte boete voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening in verband met de verkoop van de Woning, vermeerderd met wettelijke rente sinds 20 augustus 2019.

3.2 Consument vordert subsidiair de helft van het bovengenoemde schadebedrag en doet hierbij een beroep op de redelijkheid en billijkheid.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.3 Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft Consument aangevoerd dat de Bank zowel mondeling als schriftelijk heeft toegezegd dat de voorwaarde 'vrijwillige boete bij verkoop' in het geheel zou komen te vervallen. Juist omdát Consument zich bewust was van deze voorwaarde, heeft hij bij de Bank navraag gedaan of echt geen boete voor vervroegde aflossing in rekening zou worden gebracht. Alhoewel Consument het voorstel van 13 januari 2017 niet heeft ondertekend, is hij hierdoor wel geïnformeerd. Dat zijn handtekening ontbreekt, doet hieraan niets af. De Bank handelt haar zaken onvolledig en niet accuraat af, doordat niet alle contactmomenten met Consument zijn geregistreerd en niet zijn terug te luisteren.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft zich, kort samengevat, tegen de stellingen van Consument verweerd door aan te voeren dat het voorstel van 13 januari 2017 niet door Consument is ondertekend en betwist dat een mondelinge toezegging is gedaan dat geen boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zou zijn. Bovendien heeft Consument erkend dat hij bekend was met de clausule 'vrijwillige boete bij verkoop'. Bij de rentemiddeling van februari 2018 ten aanzien van het aflossingsvrije leningdeel heeft Consument niet gekozen voor deze optie, waardoor de regeling niet meer van toepassing was ten tijde van de algehele aflossing van de hypothecaire geldlening in augustus 2019. De clausule 'vrijwillige boete bij verkoop' was dus alleen nog van toepassing op het leningdeel BankSpaar Plus.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte een boete voor vervroegde aflossing in verband met de verkoop van de Woning bij Consument in rekening heeft gebracht. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dat hieronder toe.

Mondeling toezegging

4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank een mondelinge toezegging heeft gedaan dat geen boete voor vervroegde aflossing in rekening zou worden gebracht bij de verkoop van de Woning. De Bank heeft betwist dat een dergelijke toezegging is gedaan.

4.3 Alhoewel de Commissie uitgaat van de oprechtheid van de partijen en de waarheid van de argumenten, geldt dat volgens artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten (in dit geval Consument) – bij voldoende betwisting door de wederpartij (in dit geval de Bank) – haar stellingen moet bewijzen. Consument heeft gesteld dat de Bank een toezegging heeft gedaan, waardoor de bewijslast op hem rust. Afgezien van zijn eigen verklaring dat sprake is van een toezegging, is echter geen enkel ander bewijs voor zijn stelling voorhanden. De Commissie oordeelt daarom dat Consument tegenover de gemotiveerde betwisting door de Bank – die met name wijst op het niet tekenen van het voorstel van 13 januari 2017 – onvoldoende bewijs heeft geleverd. Dit betekent dat de Commissie er niet van kan uitgaan dat de Bank een dergelijke toezegging heeft gedaan. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Schriftelijke toezegging

4.4 Consument heeft voorts gesteld dat de Bank (ook) een schriftelijke toezegging heeft gedaan dat geen boete voor vervroegde aflossing in rekening zou worden gebracht en heeft hierbij een beroep gedaan op de informatie uit het voorstel van de Bank van 13 januari 2017. De Bank heeft ten aanzien hiervan aangevoerd dat het betreffende voorstel door Consument niet is geaccepteerd. Dit is door Consument niet betwist.

4.5 Ten aanzien van dit klachtonderdeel merkt de Commissie op dat voor het tot stand komen van een overeenkomst vereist is dat sprake is van een aanbod en aanvaarding daarvan. Zie hiervoor artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (BW). In dit geval is wel sprake van een aanbod van de Bank, maar Consument heeft dit aanbod niet aanvaard. Er is dus geen overeenkomst tot stand gekomen, waardoor Consument geen beroep kan doen op de inhoud ervan.

4.6 Het uitgangspunt dient daarom, op basis van de overeenkomsten uit 2013 en 2018, te zijn dat de clausule ‘vrijwillige boete bij verkoop’ van toepassing was op het leningdeel BankSpaar Plus en niet (meer) op het aflossingsvrije leningdeel. Conform de Voorwaarden was de Bank daarom gerechtigd een boete voor vervroegde aflossing in rekening te brengen over leningdeel BankSpaar Plus. Bovendien heeft Consument reeds op 8 augustus 2019 aan de Bank kenbaar gemaakt dat hij het niet eens was met de in rekening gebrachte boete voor vervroegde aflossing. Ondanks de mededeling van de Bank op 12 augustus 2019 dat de boete zou worden gehandhaafd, heeft Consument ervoor gekozen de verkoop van de Woning en dus de aflossing van de gehele hypothecaire geldlening voort te zetten.

4.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Bank de hoogte van de boete voor vervroegde aflossing correct heeft berekend. De Commissie ziet op basis van de door partijen overgelegde stukken en argumenten ook geen verdere aanknopingspunten om de hoogte van de boete voor vervroegde aflossing te matigen op basis van de redelijkheid en billijkheid, zoals bedoeld in artikel 6:248 BW, waarop Consument een beroep heeft gedaan.

Conclusie

4.8 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de klachtonderdelen ongegrond zijn en oordeelt dat de primaire en subsidiaire vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.