Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-720
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. DBV Finance, gevestigd te Utrecht, verder te noemen DBV
Datum uitspraak	: 2 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De vraag die partijen verdeeld houdt is of DBV bij de bepaling van de vergoeding in verband met het vervroegd aflossen van de geldlening is uitgegaan van de juiste vergelijkingsrente. De Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van de AFM vormt hierbij het relevante beoordelingskader. De Commissie oordeelt in lijn met de uitgangspunten zoals uiteengezet in de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2019-550. Daarin is beslist dat voor de toepassing van de productopslag voor het bepalen van de vergelijkingsrente moet worden uitgegaan van de productopslag zoals deze geldt voor dezelfde klasse op het moment van aflossen. De hoogte van de op- en afslagen in de contractrente en de vergelijkingsrente kan hierdoor verschillen. De vordering van Consument is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van 27 januari 2020, 30 januari 2020 en 6 februari 2020;
- het verweerschrift van DBV;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van DBV;
- de reactie daarop van Consument van 9 juni 2020.

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

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 Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met DBV. De geldlening bestaat uit een spaarhypotheek met een hypotheeksom van € 300.000,-. De hypotheekrente is voor de duur van 15 jaar vastgezet tegen een tarief van 5%.

2.2 Op 1 juli 2018 liep de rentevastperiode af en heeft Consument de rente opnieuw vastgezet voor de duur van 15 jaar (tot 1 juli 2033) tegen een tarief van 3,34%. In dit rentepercentage zit een risico opslag voor de spaarhypotheek verwerkt van 0,2%.

2.3 Consument besloot over te stappen en zijn geldlening bij DBV vroegtijdig af te lossen. Hij heeft hiertoe een aflosnota opgevraagd. Op 9 september 2019 heeft DBV Consument een pro forma aflosnota gestuurd.

2.4 DBV heeft vervolgens haar beleid gewijzigd en per 18 november 2019 de risico opslag voor spaarhypotheken van 0,2% laten vervallen.

2.5 Op 19 december 2019 heeft Consument de definitieve aflosnota ontvangen. Doordat DBV geen risico opslag voor spaarhypotheken meer hanteert per 18 november 2019 valt de definitief vastgestelde vergoeding hoger uit omdat de vergelijkingsrente in de berekening lager is door het wegvallen van de opslag. Consument heeft vergeefs bij DBV geprotesteerd tegen de gehanteerde vergelijkingsrente waarna Consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 1.951,- van DBV.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
DBV handelt in strijd met de op haar rustende verplichtingen jegens Consument door een onjuiste vergelijkingsrente te hanteren bij het bepalen van de vergoedingsrente. De beleidswijziging van DBV voor het laten vervallen van de risico opslag voor spaar-hypotheken resulteert voor Consument in een hoger te betalen bedrag aan vergoedings-rente. Dit is in strijd met de op DBV rustende zorgplicht en de door de AFM opgestelde richtlijnen voor het berekenen van de vergoedingsrente.

3.3 Daarnaast is DBV gestaakt met het aanbieden van nieuwe hypothecaire geldleningen en is geen sprake meer van ‘soortgelijke nieuwe leningen’ zoals opgenomen in het boeterentebeding in de algemene voorwaarden.

Het laten vervallen van de opslag is louter defensief. Voor renteverlengingen na 18 november 2019 zorgt dat mogelijk voor behoud van de klanten. In gevallen zoals die van Consument waarbij wordt overgestapt, betaalt men een hogere vergoeding. DBV denkt dus in beide situaties alleen aan zichzelf.

3.4 Bovendien had Consument mogen verwachten tijdig te worden geïnformeerd over deze beleidswijziging. Tussen de pro forma en de definitieve aflosnota zat niet veel tijd en daarbinnen is de risico opslag komen te vervallen.

Verweer van DBV

3.5 DBV heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die partijen verdeeld houdt is of DBV bij de bepaling van de vergoeding in verband met het vervroegd aflossen van de geldlening is uitgegaan van de juiste vergelijkingsrente. De *Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek* van de AFM (de Leidraad) vormt hierbij het relevante beoordelingskader.

4.2 In uitgangspunt 3 van de Leidraad staat dat de vergoeding voor vervroegde aflossing niet hoger mag uitvallen door een inconsistente toepassing van de LTV (Loan-to-Value) bij het vaststellen van de vergelijkingsrente ten opzichte van de contractrente.

Op de website van de AFM is een nieuwsbericht geplaatst met de titel "AFM geeft duidelijkheid over berekening vergoeding vervroegd aflossen hypotheek". In de voorbeeldspecificatie voor een aflossingsvrije hypotheek is onder andere opgenomen dat bij het bepalen van de vergelijkingsrente gekeken wordt naar "de rente die geldt voor een soortgelijke hypotheek (met eenzelfde hypotheekvorm, risicoklasse en kortingen/ opslagen) op het moment dat we de vergelijkingsrente bepalen."

In het door de AFM op 26 juni 2018 gepubliceerde rapport met de titel "Uitkomsten onderzoek naar de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek" (verder: AFM-rapport) is onder andere opgenomen dat aanbieders renteopslagen ten onterechte niet meenemen bij de berekening van de vergoeding en dit resulteert in een inconsistente toepassing van de opslagen in de contract- en vergelijkingsrente.

4.3 De opslag voor aflossingsvrije geldleningen raakt de aard van de hypotheek-/aflosvorm. De Commissie oordeelt in lijn met de uitgangspunten zoals uiteengezet in de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2019-550.

Daarin is beslist dat voor de toepassing van de productopslag voor het bepalen van de vergelijkingsrente moet worden uitgegaan van de productopslag zoals deze geldt voor dezelfde klasse op het moment van aflossen. De hoogte van de op- en afslagen in de contractrente en de vergelijkingsrente kan hierdoor verschillen.

4.4 Doordat de opslag van 0,2% voor aflossingsvrije geldleningen is komen te vervallen heeft DBV deze niet meegenomen in de vergelijkingsrente. De vergelijkingsrente is gebaseerd op de rente behorende bij dezelfde hypotheekvorm en dezelfde klasse ten tijde van het aflossen op de geldlening. DBV handelt daarmee *niet* in strijd met de uitgangspunten van de Leidraad.

4.5 Voorts heeft Consument aangevoerd dat geen sprake is van 'soortgelijke nieuwe leningen' zoals dit in de leningsvoorwaarden is opgenomen omdat DBV geen nieuwe geldleningen meer aanbiedt. Het staat een aanbieder in beginsel vrij zich terug te trekken van de markt. Artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) vereist – kort gezegd – dat consumenten met hetzelfde risicoprofiel voor dezelfde rentevastperiode dezelfde rentevergoeding krijgen aangeboden. Het uitgangspunt is dat verstrekkers van hypothecaire geldleningen een grote mate van beleidsvrijheid hebben ten aanzien van hun rentebeleid en het hanteren van risico-indelingen. Zie hiervoor ook de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2017-552. Het is de Commissie niet gebleken dat DBV hiermee handelt in strijd met de op haar rustende verplichtingen jegens Consument of onaanvaardbaar heeft gehandeld naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

4.6 Tot slot heeft Consument aangevoerd dat hij had mogen verwachten tijdig te worden geïnformeerd over de beleidswijziging, zeker nu tussen het uitbrengen van de pro forma aflosnota en de definitieve aflosnota niet veel tijd zat volgens Consument. De Commissie oordeelt hierbij in lijn met eerdere uitspraken waarbij is aangegeven dat op een bank niet de verplichting rust om toekomstige beleidswijzigingen op voorhand te communiceren naar haar cliënten. DBV heeft haar informatieplicht/zorgplicht dan ook niet geschonden. Zie hiervoor de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2018-473.

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.