Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0002
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 augustus 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling en het Clausuleblad Maatwerk in rente

Samenvatting

Consumenten hebben geklaagd over de vergoeding voor vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop ('boeterente') die in rekening is gebracht vanwege de Loyaliteitskorting die zij hebben genoten. De Commissie heeft aangesloten bij haar lijn van uitspraken hierover en de vordering 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) de aanvullende stukken van Consumenten; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consumenten en 5) 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 Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben in 2010 via een hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening met een zogenoemde Loyaliteitskorting afgesloten bij de Bank. De geldlening kende een looptijd van dertig jaar, een rente van 5,34 % en een rentevastperiode van 15 jaar.

2.2 In de overeenkomst heeft de Bank in randnummer 3b aangegeven hoe het rentepercentage tot stand is gekomen.

Zij heeft op het reguliere rentepercentage een "Korting Loyaliteitskorting & Offerterente-korting" verstrekt van 0,3 procentpunt. Voor uitleg over de korting heeft de Bank op dat punt in de offerte verwezen naar het '*clausuleblad Maatwerk in rente*'. De Bank heeft voorts in randnummer 12 van de offerte onder het kopje "*Vervroegde aflossing van uw hypotheek*" het volgende opgenomen:

"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."

2.3 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer van toepassing het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling (hierna "het Reglement") en de clausule Maatwerk in rente (hierna "het Clausuleblad"). De voor dit geschil relevante bepalingen uit het Reglement en het Clausuleblad zijn opgenomen in de Bijlage.

2.4 Op 19 mei 2020 heeft de Bank middels een definitieve terugbetaalnota Consumenten geïnformeerd over de hoogte van de vergoeding wegens vervroegde aflossing (ook wel boeterente genoemd) (hierna: de Vergoeding). Consumenten hebben de gehele geldlening per 2 juni 2020 wegens verkoop van de woning vervroegd afgelost. In het kader hiervan hebben Consumenten een bedrag van € 23.400,- als Vergoeding aan de Bank betaald.

2.5 Consumenten hebben de Bank verzocht om de Vergoeding kwijt te schelden en de Bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 Volgens de Bank hebben Consumenten in ruil voor een korting op de rente afgezien van het recht om bij verhuizing te mogen aflossen zonder daarvoor een vergoeding voor vervroegde aflossing te moeten betalen. Consumenten zijn hier echter nooit expliciet over geïnformeerd en zij waren hier dan ook niet bekend mee. De constructie van de loyaliteitskorting is niet duidelijk en bovendien misleidend. De Bank schendt hiermee haar zorgplicht jegens Consumenten.

2.7 Daarnaast voeren Consumenten aan dat de in rekening gebrachte Vergoeding onredelijk is. Ten eerste, omdat sprake is van een noodzakelijke verkoop van de woning vanwege een echtscheiding tussen Consumenten. Ten tweede, omdat Consumenten in een financieel ongezonde situatie verkeren.

2.8 Verder hebben Consumenten gedurende de looptijd van de geldlening zeer beperkte voordelen gehad van de korting en wegen deze voordelen niet op tegen de in rekening gebrachte vergoeding.

2.9 Op grond van de hierboven vermelde argumenten vorderen Consumenten terugbetaling van de door hen betaalde Vergoeding van € 23.400,-.

Het verweer

2.10 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De Commissie dient zich uit te laten over de vraag of de door de Bank in rekening gebrachte Vergoeding onrechtmatig of onredelijk is, de Bank Consumenten heeft misleid en of de Bank dient over te gaan tot terugbetaling van de in rekening gebrachte vergoeding.

Informatieverstrekking over de loyaliteitskorting

3.2 Consumenten hebben gesteld dat zij niet bekend waren met de loyaliteitskorting. Daarbij stellen Consumenten dat de systematiek waarbij in ruil voor korting wordt afgezien van het recht om bij verkoop boetevrij te mogen aflossen nergens expliciet is vastgelegd. De informatie waar de Bank zich op beroept bij het in rekening brengen van de vergoeding voor vervroegde aflossing, is volgens Consumenten onduidelijk en misleidend.

3.3 Naar het oordeel van de Commissie is de systematiek van de loyaliteitskorting voldoende duidelijk vastgelegd. Dat de voorwaarden verspreid zijn over verschillende documenten, doet hier niet aan af (zie voor een vergelijkbaar oordeel Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-160 en 2017-723). Ook het feit dat er meerdere klachten zijn ingediend over de loyaliteitskorting, kan niet tot een ander oordeel leiden. Zoals de Bank heeft aangevoerd, hebben Consumenten immers de offerte en de daarop gebaseerde overeenkomst en de hypotheekakte voor akkoord ondertekend. Met deze ondertekening hebben Consumenten verklaard dat zij de daarin genoemde informatie en documenten hebben ontvangen, daarvan kennis hebben genomen en met de inhoud daarvan akkoord zijn gegaan. Anders dan Consumenten stellen, is niet vereist dat Consumenten expliciet instemmen met de systematiek van de loyaliteitskorting, aangezien de instemming daarvan reeds besloten ligt in de instemming met de genoemde documenten. Gelet op deze omstandigheden is van misleiding geen sprake.

3.4 Daarnaast is van belang dat Consumenten zich bij het afsluiten van de geldlening hebben laten bijstaan door een onafhankelijk adviseur. Hoewel Consumenten gesteld hebben dat hun adviseur hen niet ingelicht heeft over de consequenties van de loyaliteitskorting, lag het desondanks op de weg van de adviseur om Consumenten over de loyaliteitskorting te informeren en te adviseren. Dit kan de Bank dan ook niet aangerekend worden. Dit geldt des te meer aangezien, zoals de Bank naar voren gebracht heeft, de loyaliteitskorting destijds uitsluitend op aanvraag werd aangeboden door de Bank.

Verhouding Loyaliteitskorting en de Vergoeding

3.5 Consumenten hebben gesteld dat de genoten korting niet in verhouding staat tot de Vergoeding die in rekening gebracht is. Dat Consumenten ten opzichte van de vergoedings-regeling weinig voordeel genoten hebben van de korting op de hypothecaire geldlening is een gevolg van de keuze van Consumenten om de hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen (zie voor een vergelijkbaar oordeel de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-259). Daarnaast geldt dat voor de hoogte van de Vergoeding (behoudens het maximum) niet een rechtstreekse relatie gelegd kan worden met de genoten loyaliteitskorting, nu voor de hoogte van de Vergoeding meer factoren, zoals de marktrente en de duur van de rentevastperiode, bepalend zijn.

Omstandigheden Consumenten

3.6 De Commissie begrijpt dat Consumenten zich vanwege de scheiding en hun separate financiële draagkracht gedwongen voelden om de woning te verkopen. De Commissie overweegt echter dat desondanks het initiatief tot verkoop van de woning bij Consumenten lag. De stelling van Consumenten dat geen sprake is van vrijwillige verkoop gaat zodoende niet op.

3.7 Bovenstaande maakt dat aan de tussen partijen gemaakte afspraken in beginsel uitvoering mag worden gegeven, tenzij dit in de gegeven omstandigheden misbruik van bevoegdheid oplevert (artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek). Van zulke omstandigheden is niet snel sprake. Naar het oordeel van de Commissie is daarvan ook in deze omstandigheden geen sprake. De Commissie stelt voorop dat zij het vervelend vindt dat Consumenten zich momenteel in een precaire financieel ongezonde situatie bevinden en zij geraakt worden door de getroffen maatregelen van de overheid bij de aanpak tegen het coronavirus. Dat kan evenwel niet tot de conclusie leiden dat Consumenten recht hebben op toewijzing van hun vordering.

Conclusie

3.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Relevante bepalingen uit het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling

Artikel 6 ***Vervroegde aflossing en vergoeding***

1. De schuldenaar heeft te allen tijde het recht zijn lening voor de overeengekomen afloopdatum geheel of gedeeltelijk af te lossen, mits met inachtneming van de navolgende voorwaarden:

a. (....)

b. (....)

2. (....)

3. In alle gevallen dot 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 bed rag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende regels:

(....)

4. Ingeval de schuldenaar een natuurlijkpersoon is, (....) houdt de bank met het berekenen van de hiervoor in lid 3 bedoelde vergoeding rekening met het bedrag dot contractueel - zander dot vergoeding verschuldigd is -in het jaar van aflossing eventueel nog mag warden afgelost.

5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zander 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 (...);

b. de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:

1. (...)

2. (...)"

Clausuleblad maatwerk in rente

Maatwerk in rente

Bij Maatwerk in rente kan de schuldenaar voor aanvang van de looptijd van de hypothecaire geldlening kiezen voor Offerterentekorting en/of Loyaliteitskorting en gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening voor Loyaliteitskorting. Offerterentekorting is na sluiting van de hypothecaire geldlening alleen van toepassing op de eerste rentevaste periode en vervalt daarna. Loyaliteitskorting is na sluiting van de hypothecaire geldlening van toepassing op de eerste en volgende rentevaste periodes. Tussentijdse wijzigingen in de gekozen variant in Maatwerk in rente zijn gedurende de looptijd van de rentevaste periode niet toegestaan.

Loyaliteitskorting

Vervroegde aflossing
Ten gevolge van uw keuze voor Loyaliteitskorting 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 lessen 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 van de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt 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 lessen bedrag.