Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-323 d.d. 13 november 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De bank heeft een indicatieve aflosnota aan Consument verstrekt. Uit de aflosnota blijkt dat Consument bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening geen vergoeding verschuldigd zou zijn. Achteraf is gebleken dat de bank een fout heeft gemaakt en dat Consument wel degelijk een vergoeding verschuldigd is. De vraag die ter beoordeling ligt, is of Consument gerechtvaardigd op de inhoud van de indicatieve aflosnota heeft mogen vertrouwen in die zin dat bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening geen aflosvergoeding door de bank in rekening zou worden gebracht. De Commissie stelt vast dat de brief een "indicatie vergoeding vervroegde aflossing" betrof. Een indicatie laat zich kwalificeren als een vrijblijvende aanwijzing. Hiervan uitgaande is de Commissie van oordeel dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen aan de inhoud van de indicatieve aflosnota heeft mogen ontlenen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 5 december 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene; en
- het faxbericht van Aangeslotene d.d. 13 mei 2013.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Begin november 2011 heeft Consument bij Aangeslotene geïnformeerd naar het bedrag dat hij verschuldigd zou zijn bij volledige aflossing van zijn hypothecaire geldlening.

2.2. Bij brief van 14 november 2011 heeft Aangeslotene hiertoe een zogenoemde "indicatie vergoeding bij vervroegde aflossing" aan Consument verstrekt. In de brief is onder meer het volgende opgenomen:

"U heeft ons om een indicatie gevraagd van het bedrag dat u moet betalen als u uw hypotheek nu geheel zou aflossen.
(…)
Aflossingsdatum: 01-12-2011
Aflossingsvergoeding: € 0,00
(…)
In deze berekening is al rekening gehouden met het bedrag van € 115.000,00 dat u jaarlijks boetevrij mag aflossen. Deze berekening kan nog wijzigen. Het precieze bedrag kan hoger of lager uitvallen. Dit hangt af van de aflossingsdatum, de rentestand op de datum van aflossing en van de Algemene Voorwaarden die op uw hypotheek van toepassing zijn. Maak daarom nu nog geen geld aan ons over.
(…)"

2.3. Vervolgens heeft Consument besloten tot volledige aflossing van de hypothecaire geldlening over te gaan.

2.4. Op 28 november 2011 heeft Aangeslotene een definitieve aflosnota aan Consument verstrekt. Hieruit blijkt dat Consument bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening per 27 december 2011 een aflosvergoeding van € 5.348,28 zou dienen te betalen. Later is gebleken dat Aangeslotene in de indicatieve aflosnota een onjuiste aflosvergoeding had vermeld omdat zij de verkeerde rentetabel had gehanteerd.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 5.348,28.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht nu zij een onjuiste aflosnota aan hem heeft verstrekt. Consument heeft gerechtvaardigd op de inhoud van de aflosnota mogen vertrouwen nu hierin niet is opgenomen dat de aflossingsvergoeding indicatief is. Er staat alleen dat het precieze bedrag hoger of later kan uitvallen afhankelijk van de aflosdatum. Nu de aflossing later heeft plaatsgevonden dan 1 december 2011, had dit alleen tot een lagere vergoeding kunnen leiden. Bovendien kon in dit stadium in redelijkheid niet van hem verlangd worden dat hij de aflossing zou annuleren.

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

4. Beoordeling

4.1. Alvorens de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen, dient de Commissie zich uit te spreken over de vraag of haar advies een bindend of niet bindend karakter zal dragen. Consument heeft namelijk tijdens de schriftelijke procedure bij brief van 28 februari

2013 aan de Commissie medegedeeld een eventueel advies van haar als niet bindend te accepteren. Dit terwijl hij zich in het ondertekende klachtformulier van het Klachteninstituut heeft geconformeerd aan een bindend advies.

4.2. De Commissie overweegt als volgt. Bij brief, als ontvangen op 11 december 2012, heeft Consument het tussen partijen gerezen geschil ter beoordeling aan de Commissie van het Klachteninstituut voorgelegd. Op dat moment heeft Consument ervoor gekozen zich aan een bindend advies van de Commissie te conformeren. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene mocht afgaan op de inhoud van deze brief. Wanneer partijen hun aansluiting tijdens de procedure vrijblijvend kunnen wijzigen, komt de rechtszekerheid daarmee in het geding. De Commissie is dan ook van oordeel dat het voor Consument in dit stadium van de procedure redelijkerwijs te laat is om zijn keuze voor een bindend advies te wijzigen. Dit brengt mee dat het advies van de Commissie een bindend karakter zal dragen.

4.3. Gezien het voorgaande zal de Commissie overgaan tot inhoudelijke beoordeling van de klacht. De vraag die ter beoordeling ligt, is of Consument gerechtvaardigd op de inhoud van de brief van 14 november 2011 heeft mogen vertrouwen in die zin dat bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening geen aflosvergoeding in rekening zou worden gebracht (art. 3:35 BW). De Commissie stelt vast dat de brief een "indicatie vergoeding vervroegde aflossing" betrof. Een indicatie laat zich kwalificeren als een vrijblijvende aanwijzing. Hiervan uitgaande is de Commissie van oordeel dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen aan de inhoud van de indicatieve aflosnota heeft mogen ontlenen. Het argument van Consument dat in de brief een limitatieve oplossing wordt gegeven van de aspecten die van invloed kunnen zijn op de vaststelling van het bedrag volgt de Commissie evenmin nu aan de brief geen rechten kunnen worden ontleend vanwege het vrijblijvende karakter ervan.

4.4. Dat neemt overigens niet weg dat de Commissie het buitengewoon ongelukkig acht dat Aangeslotene onzorgvuldig heeft gehandeld bij het opstellen van de indicatieve aflosnota. In de praktijk is een Consument in grote mate afhankelijk van de informatie die de bank aan hem verstrekt en staan hem weinig alternatieven ter beschikking om deze informatie op een andere wijze te vergaren. Door het verschaffen van vrijblijvende onjuiste informatie kan een onwenselijke situatie ontstaan als waarin Consument is terechtgekomen. De Commissie geeft Aangeslotene daarom dringend in overweging de onderhavige wijze van communiceren richting klanten van de bank aan te passen. De Commissie laat het aan de bank over of zij het gedane coulanceaanbod nog gestand zal doen.

4.5. Gelet op het hiervoor overwogene dient de vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.