Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-357
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 september 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument had bij de Bank twee hypothecaire geldleningen afgesloten. Consument klaagt over de NHG-opslag die de Bank vanaf het begin heeft gehanteerd, de hoogte van het rentetarief dat op een van de leningen van toepassing was en de vergoedingsrente die de Bank in 2012 in rekening heeft gebracht. Ten aanzien van de NHG-opslag heeft de Commissie geoordeeld dat de Bank een grote mate van beleidsvrijheid toekomt wat betreft de wijze waarop zij haar rentetarieven samenstelt. Omdat de geldleningen in 2012 zijn afgelost, komt Consument geen beroep toe op grond van de Europese hypothekenrichtlijn en de Leidraad. Aan de hand van een overzicht van de historische adviesrentes heeft de Bank geconstateerd dat zij bij de berekening van de vergoedingsrente uit is gegaan van een verkeerde adviesrente. De Bank heeft Consument daarom een vergoeding van € 1.510,- geboden. De Commissie heeft het bedrag van € 1.510,- toegewezen. De vordering van Consument voor al het overige wordt door de Commissie afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank van 5 april 2018;
- de repliek van Consument van 30 januari 2019;
- de dupliek van de Bank van 18 april 2019;
- de brief van Consument van 30 juni 2019;
- de brief van de Bank van 15 oktober 2019;
- de brief van Consument van 7 november 2019;
- de e-mail van de Bank van 3 januari 2020;
- de brief van Consument van 10 januari 2020;
- de e-mail van Consument van 13 januari 2020.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-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 Ter financiering van zijn nieuwbouwwoning in [naam land] heeft Consument de Bank in september 2006 verzocht om een hypotheeklening (hierna: Lening 1) te verstrekken.

2.2 In de brief van 31 oktober 2006 heeft de Bank geschreven:

> "(…)
> Met genoegen bied ik u een offerte inzake uw financiering van EUR 175.000,-- aan. Deze offerte is gebaseerd op het met u gevoerde gesprek en is zorgvuldig op uw situatie toegesneden.
>
> Als u van de offerte gebruik wilt maken, verzoek ik u vriendelijk vóór 3 november 2007 één door u getekend exemplaar aan mij terug te sturen. Het kopie exemplaar is voor u.
> (…)
> Bijlagen:
> - Offerte
> - Productinformatie hypotheekproducten
> (…)"

2.3 In de door Consument op 2 november 2006 voor akkoord getekende offerte stond voor zover relevant:

> "(…)
>
> **Bijlagen**
> De volgende bijlagen zijn bijgevoegd en de inhoud hiervan is van toepassing op bovengenoemde financiering:
> - De Algemene bankvoorwaarden, geldende in het verkeer tussen de Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A., gevestigd te Amsterdam, c.q. de bij haar aangesloten banken, en haar cliënten.
> - De Algemene voorwaarden voor hypotheken van de Rabobankorganisatie 1992.
> - De Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005.
> - Overzicht gehanteerde gegevens.
> - Hypotheeklastenberekening.
>
> Ondertekening voor akkoord
> (…)"

2.4 In een notitie van de Bank stond voor zover relevant:

> "(…)
> Met klant reeds twee gesprekken gevoerd op tarief voor de stijging dd. 23-10-2006: op dat moment nog geen offerte uitgebracht. In afwachting van aanlevering stukken e.d.
> Nu offertestadium: rente 10 jr vast is 0,1% gestegen, voor klant onacceptabel.
>
> I.o.m. [voor- en achternaam] (manager) differentiatie van 0,1% toegepast onder voorwaarde dat klant deze week nog tekent.
>
> Afspraak met klant voor ondertekening offerte dd. 03-11-2006 10.00 uur op de bank.
> (…)

Offerte(n) tervoorbereiding van tekenen aub vast mailen aan de heer [achternaam Consument]: [e-mailadres Consument]
aub even bellen dat offerte gemaild is. mobiel [telefoonnummer] prive [telefoonnummer]
(…)"

2.5 In de overeenkomst stond voor zover relevant:

"(…)

Bedrag van de geldlening	EUR 175.000,00
(…)	
Rente vast tot	1 januari 2017
(…)	
	Rente De rente wordt per vervaldag achteraf berekend en in rekening gebracht.
Verschuldigde rente	4,5 % per jaar, tenzij de adviesrente voor soortgelijke geldleningen op de datum dat de debiteur de akte ondertekent lager is dan de in deze akte vermelde verschuldigde rente. In dat geval is de debiteur die lagere adviesrente verschuldigd. De bank zal na verstrekking van de geldlening de definitief door de debiteur verschuldigde rente aan de debiteur mededelen.
(…)	
	De door u verschuldigde rente is als volgt vastgesteld:
Adviesrente	5 % per jaar
Rentekorting	0,5 % per jaar
Verschuldigde rente	4,5 % per jaar
(…)	
	Algemene voorwaarden De volgende algemene voorwaarden zijn van toepassing op deze geldlening: - De Algemene bankvoorwaarden, geldende in het verkeer tussen de Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A., gevestigd te Amsterdam, c.q. de bij haar aangesloten banken, en haar cliënten. - De Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005. De debiteur verklaart deze voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen.

(…)"

2.6 Bij brief van 18 december 2006 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…)
Uw financiering is op 18 december 2006 in orde gemaakt en daarbij is het definitieve rentepercentage vastgesteld.

Voor uw Aflossingsvrije Hypotheek met nummer [leningnummer Lening 1] is de verschuldigde rente: 4,5% per jaar. De rente is vast. De door u verschuldigde rente is als volgt vastgesteld:

Adviesrente	: 5 % per jaar
Rentekorting	: 0,5 % per jaar
Verschuldigde rente	: 4,5 % per jaar

(…)"

2.7 Op 25 juni 2007 heeft Consument een tweede aflossingsvrije hypotheeklening van € 25.000,- (hierna: Lening 2) bij de Bank afgesloten.

2.8 In de offerte stond voor zover relevant:

"(…)
Nominale rente : 5,2% (vijftweetiende procent) per jaar, tien jaar vast
(…)

De door u verschuldigde rente is als volgt vastgesteld:

Adviesrente	5,5%	per jaar
Rentekorting	-0,3%	per jaar
Verschuldigde rente	5,2%	per jaar

(…)"

2.9 In de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005 die op Lening 1 en Lening 2 (samen te noemen: Leningen) van toepassing zijn, staat voor zover relevant:

"(…)

A. Definities

In de akte en in deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

(…)

Adviesrente: de rente die Rabobank Nederland op het moment van een vervroegde aflossing aan de bij haar aangesloten banken adviseert voor soortgelijke geldleningen als tussen u en de bank overeengekomen, met een periode waarvoor de rente vast is die gelijk is aan het restant van de rentevastperiode van de geldlening op het moment van de vervroegde aflossing. Als dat restant niet gelijk is aan een periode waarvoor de rente vast is waarvoor door Rabobank Nederland een rente wordt geadviseerd, wordt onder adviesrente verstaan de rente voor soortgelijke geldleningen als tussen u en de bank overeengekomen *met de meest nabij dat restant gelegen kortere periode waarvoor de rente vast is* met als minimum de rente, die voor de kortste periode waarvoor de rente vast is wordt geadviseerd;

(…)

B. Geldlening algemeen

(…)

2. Berekening van de rente, valutering

De methode van renteberekening en de valuteringsregeling worden door de bank bepaald en kunnen door de bank altijd worden gewijzigd.

(…)

C. Bijzondere voorwaarden voor diverse vormen van rente en aflossing

(…)

22. Rente voor een bepaalde periode vast

(…)

d.U bent bij vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, als op het moment van de vervroegde aflossing de rekenrente lager is dan de door u verschuldigde rente.
De vergoeding is gelijk aan het verschil tussen de door u over de geldlening verschuldigde rente en de rekenrente, berekend over het vervroegd af te lossen bedrag over de periode vanaf het moment van vervroegde aflossing tot de einddatum van de geldende rentevastperiode.
Het berekende bedrag wordt contant gemaakt op een door de bank te bepalen wijze. De vergoeding dient tegelijk met de vervroegde aflossing te worden betaald.
e. U mag zonder vergoeding per kalenderjaar maximaal één van de volgende bedragen vervroegd aflossen:
- twintig procent (20%) van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening, of
- een bedrag gelijk aan het bedrag dat u in het lopende kalenderjaar verplicht dient af te lossen.
(…)"

2.10 In haar brief van 14 september 2012 (hierna: Aflosnota 1) heeft de Bank aan Consument geschreven:

" (…)
U heeft ons verzocht om een aflosnota voor u op te stellen voor onze vorderingen op u.
(…)
De aflossingsnota is uiterlijk geldig tot en met 30 september 2012. Na deze datum dient er een nieuwe aflossingsnota te worden opgevraagd, daar vergoedingsrente gebaseerd is op de actuele rentestanden en derhalve kan wijzigen.
Overzicht vorderingen
(…)
Uiteraard behouden wij u graag met uw hypotheek bij onze bank.
Mocht u onverhoopt toch besluiten om uw [naam land] hypotheek te willen royeren, dan dient de Rabobank een officieel verzoek hiertoe te ontvangen van een [naam land] notaris !
(…)"

2.11 Op 10 oktober 2012 heeft de Bank per e-mail (hierna: Aflosnota 2) aan Consument geschreven:

"(…)
U heeft ons verzocht om een aflosnota op te stellen voor onze vorderingen op u.
(…)
Wij willen u erop wijzen dat u aan deze brief geen rechten kunt ontlenen. Deze aflosnota is uiterlijk 7 dagen geldig, namelijk tot 18 oktober 2012. Na deze datum dient er een nieuwe aflossingsnota te worden opgevraagd, daar vergoedingsrente gebaseerd is op de actuele rentestanden en derhalve kan wijzigen.

Overzicht vorderingen:
(…)"

2.12 Bij haar brief van 22 november 2012 aan de notaris in [naam land] heeft de Bank een aflosnota (hierna: Aflosnota 3) verstrekt. In de brief stond voor zover relevant:

"(…)
Hierbij ontvangt u de aflossingsnota voor
(…)
De aflossing heeft betrekking op de geldlening(en) [Leningnummer Lening 2] en [Leningnummer Lening 1] en dient plaats te vinden op uiterlijk 30 november 2012. (…)"

2.13 In Aflosnota 3 stond:

"(…)

[Leningnummer Lening 2]				
Pro resto hoofdsom	€	25.000,00		
+/+ Rente 01-11-2012 tot 30-11-2012	€	104,72		
+/+ Vergoedingsrente	€	2005,48		
+/+ Overige kosten	€	270,00		
Dagrente: € 3,61				
Subtotaal			**€**	**27.380,20**
[Leningnummer Lening 1]				
Pro resto hoofdsom	€	175.000,00		
+/+ Rente 01-11-2012 tot 30-11-2012	€	634,37		
+/+ Vergoedingsrente	€	9.732,69		
Dagrente: € 21,88				
Subtotaal			**€**	**185.367,06**
Totaal				**212.747,26**

(…)"

2.14 Consument heeft de Leningen conform Aflosnota 3 afgelost.

2.15 Bij brief van 26 mei 2015 heeft Consument de Bank verzocht om de specificaties van de berekeningen van de vergoedingsrente.

2.16 Bij haar e-mail van 15 juli 2015 heeft de Bank de specificaties van de berekeningen aan Consument verstrekt.

2.17 Op 21 september 2015 heeft Consument de Bank gevraagd om een onderbouwing van de gehanteerde rentepercentages.

2.18 In haar e-mail van 25 september 2015 heeft de Bank onder verwijzing naar de definitie adviesrente (zie overweging 2.9) uitleg gegeven over de term "rente soortgelijke lening". Verder heeft zij in de e-mail geschreven:

"(…)
Voor u zijn van belang de gedeelten die ik cursief heb weergegeven. Zoals u kunt lezen, gaat het - kort gezegd - om het restant van de rentevastperiode, naar beneden afgerond op hele jaren, op het moment van vervroegde aflossing. In afwijking van de voorwaarden, wordt bij het bepalen van de rekenrente geen rekening gehouden met een eventueel verleende individuele rentekorting. De rekenrente is dan ook gelijk aan de adviesrente. (…)"

2.19 In zijn e-mail van 20 oktober 2015 aan de Bank heeft Consument geschreven:

"(…)
Kunt u mij ook berichten waarom de gehanteerde rentepercentages van 2,7 % en 2,9 % niet overeenkomen met de informatie die ik via internet betreffende de "historische ontwikkeling hypotheekrente" heb verkregen?
(…)"

2.20 Op 28 oktober 2015 heeft de Bank in haar e-mail aan Consument geschreven:

"(…)
Tot mijn spijt heb ik gezien dat in mijn e-mail van 25-09-2015 is vermeld dat in uw situatie ***geen*** rekening is gehouden met individuele rentekorting, dit is ***wel*** het geval. Dit is ook correct.
Zoals eerder vermeld geldt vanaf 1-1-2013 een eensporig rentebeleid en is het door die gewijzigde wet- en regelgeving vanaf 1-1-2013 niet meer toegestaan rekening te houden met individuele rentekorting. Uw hypothecaire geldleningen zijn echter in 2012, op 30-11-2012 afgelost.

Voor de vergelijkingsrente wordt dezelfde opbouw gehanteerd (althans, in 2012). Nu wordt geen rekening meer gehouden met de individuele korting door gewijzigde wet- en regelgeving vanaf 1-1-2013.

De geldlening 1. van € 175.000 had de volgende opbouw van de rente:

Tarief RN	4,8
Geen NHG	0,2 +
Adviesrente	5,0
Lokale markt	-0,4
Differentiatie	-0,1
Leningtarief	4,5

De geldlening 2. van € 25.000 had de volgende opbouw van de rente:

Tarief RN	5,3
Geen NHG	0,2+
Adviesrente	5,5
Lokale markt	-0,3
Leningtarief	5,2

De vergelijkingsrentes zijn op het moment van de boeterenteberekening net zo opgebouwd. Het verschil zit dus in de korting (bij de lening 1. Is dat 0,5% en bij lening 2. 0,3%).

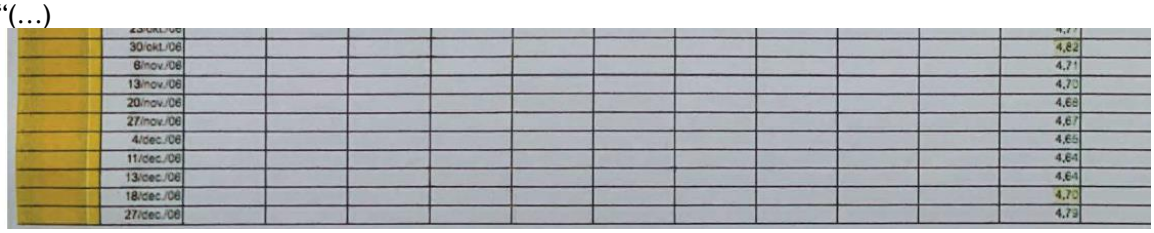
Zoals eerder vermeld in mijn e-mail van 15-7-2015 zijn uw boeterente berekeningen door Rabobank Nederland opnieuw beoordeeld, hiervan heeft u toen van mij ook de specificatie ontvangen. De destijds in rekening gebrachte boeterentes en de berekening van 15-7-2015 komen exact overeen en zijn correct berekend en in rekening gebracht.

De vraag waarom de gehanteerde rentepercentages van 2,7 % en 2,9 % niet overeenkomen met de informatie die u via internet betreffende de "historische ontwikkeling hypotheekrente" hebt verkregen kan ik niet beantwoorden. De gehanteerde rentepercentages waren op dat moment van toepassing bij de Rabobank.
(…)"

2.21 Consument en de Bank hebben de correspondentie in 2016 per e-mail voortgezet. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

2.22 In het overzicht van de historische adviesrentes met NHG, dat door Consument is overgelegd (hierna: Overzicht 1), stond voor zover relevant:

"(…)



30/okt./06	4,82
6/nov./06	4,71
13/nov./06	4,70
20/nov./06	4,68
27/nov./06	4,67
4/dec./06	4,65
11/dec./06	4,64
13/dec./06	4,64
18/dec./06	4,70
27/dec./06	4,79

(…)"

2.23 In het overzicht van de historische adviesrentes met NHG, dat door de Bank is overgelegd (hierna: Overzicht 2), stond voor zover relevant:

"(…)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	IRT TARIEVEN - NHG																					
	week	datum	variabel	1-jaar	2-jaar	3-jaar	4-jaar	5-jaar	6-jaar	7-jaar	8-jaar	9-jaar	10-jaar	11-jaar	12-jaar	13 jaar	14-jaar	15-jaar	20-jaar	25-jaar	30-jaar	RSH
	nummer			12 m	24 m	36 m	48 m	60 m	72 m	84 m	96 m	108 m	120 m	132 m	144 m	156 m	168 m	180 m	240 m	300 m	360 m	
2	41	8-okt-12	3,30	**2,60**	**2,70**	**2,80**	**3,00**	**3,20**	**3,40**	**3,60**	**3,80**	**4,00**	**4,30**	**4,40**	**4,50**	**4,70**	**4,80**	**5,00**	5,30	5,50	5,80	4,90
3	41	11-okt-12	3,30	2,60	2,70	2,80	3,00	3,20	3,40	3,60	3,80	4,00	4,30	4,40	4,50	4,70	4,80	5,00	5,30	5,50	5,80	**4,60**
4	42	15-okt-12	3,30	2,60	2,70	2,80	3,00	3,20	3,40	3,60	3,80	4,00	4,30	4,40	4,50	4,70	4,80	5,00	5,30	5,50	5,80	4,60
5	43	22-okt-12	3,30	2,60	2,70	2,80	3,00	3,20	3,40	3,60	3,80	4,00	4,30	4,40	4,50	4,70	4,80	5,00	5,30	5,50	5,80	4,60
6	44	29-okt-12	3,30	**2,70**	**2,80**	**2,90**	**3,10**	**3,30**	**3,50**	**3,70**	**3,90**	**4,10**	**4,40**	**4,50**	**4,60**	**4,80**	**4,90**	**5,10**	**5,40**	**5,60**	**5,90**	4,60
7	45	5-nov-12	3,30	2,60	2,70	2,80	3,00	3,20	3,40	3,60	3,80	4,00	4,30	4,40	4,50	4,70	4,80	5,00	5,30	5,50	5,80	4,60
8	46	12-nov-12	3,30	2,60	2,70	2,80	3,00	3,20	3,40	3,60	3,80	4,00	4,30	4,40	4,50	4,70	4,80	5,00	5,30	5,50	5,80	4,60
9	47	19-nov-12	3,30	2,60	2,70	2,80	3,00	**3,10**	**3,30**	**3,50**	**3,70**	**3,90**	**4,20**	**4,30**	**4,40**	**4,60**	**4,70**	**4,90**	**5,20**	**5,40**	5,80	4,60
0	48	26-nov-12	3,30	**2,80**	**2,90**	**3,00**	**3,20**	**3,30**	**3,50**	**3,70**	**3,90**	**4,10**	**4,40**	**4,50**	**4,60**	**4,80**	**4,90**	**5,10**	**5,40**	**5,60**	**6,00**	4,60
1	49	3-dec-12	3,30	2,80	2,90	3,00	3,20	3,30	3,50	3,70	3,90	4,10	4,40	4,50	4,60	4,80	4,90	5,10	5,40	5,60	6,00	4,60
2	50	10-dec-12	3,30	2,80	2,90	3,00	3,20	3,30	3,50	3,70	3,90	4,10	4,40	4,50	4,60	4,80	4,90	5,10	5,40	5,60	6,00	4,60
3	51	17-dec-12	3,30	2,80	2,90	3,00	3,20	3,30	3,50	3,70	3,90	4,10	4,40	4,50	4,60	4,80	4,90	5,10	5,40	5,60	6,00	4,60
4	52	24-dec-12	3,30	2,80	2,90	3,00	3,20	3,30	3,50	3,70	3,90	4,10	4,40	4,50	4,60	4,80	4,90	5,10	5,40	5,60	6,00	4,60
5	1	31-dec-12	3,30	2,80	2,90	3,00	3,20	3,30	3,50	3,70	3,90	4,10	4,40	4,50	4,60	4,80	4,90	5,10	5,40	5,60	6,00	4,60

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert, na wijziging in zijn brief van 10 januari 2020, een bedrag van € 7.218,94. Dit bedrag bestaat volgens Consument uit:

- een bedrag voor de NHG-opslag die de Bank vanaf 2006-2007 ten onrechte in rekening heeft gebracht;
- een bedrag aan teveel in rekening gebrachte rente voor Lening 1 vanaf 2006;
- een bedrag aan teveel betaalde vergoedingsrente over de Leningen in 2012;
- wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten

3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomsten en de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Gelet op de situatie van Consument had de bank in 2006/2007 geen redenen om een NHG-opslag voor de Leningen te hanteren.

- De Bank heeft Consument bij het afsluiten van de Leningen in 2006/2007 niet geïnformeerd over de NHG-opslag.
- Consument had in 2006 bij het afsluiten van Lening 1 op 2 november 2006 niet de gelegenheid gehad om de voorwaarden en de offerte goed door te nemen.
- De Bank heeft in 2006 voor Lening 1 een te hoge rente in rekening gebracht.
- Het hanteren van een vergelijkingsrente van 3% bij de berekening van de vergoedingsrente voor de Leningen acht Consument niet aannemelijk. Consument verwijst hierbij naar een telefoongesprek dat op 12 september 2012 heeft plaatsgevonden tussen een medewerker van de Bank en de vriendin van Consument.
- De Bank heeft in 2012 nooit de voorwaarden van de Leningen ter sprake gebracht en Consument geattendeerd op de mogelijkheid om jaarlijks zonder vergoeding 20% van de Leningen af te lossen.
- Consument heeft door problemen met de post en zijn defecte computer Aflosnota 1 en 2 niet ontvangen. Aflosnota 3 heeft Consument ook niet bereikt omdat de notaris die aflosnota niet aan hem verstrekt heeft.
- Volgens Consument hanteerde de Bank niet een eensporig rentebeleid. Op 12 september 2012 heeft een medewerker van de Bank in een telefoongesprek met de vriendin van Consument rentetarieven genoemd die volgens Consument afweken van de tarieven die de Bank aan nieuwe klanten bood, waardoor Consument als bestaande klant van de Bank niet anders kon dan oversluiten.
- De Bank heeft bij de berekening van de vergoedingsrente zich niet gehouden aan de Europese Hypothekenrichtlijn en de uitgangspunten van de door de AFM gepubliceerde Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van 20 maart 2017 (verder: Leidraad).
- Op grond van artikel 6:237 sub i Burgerlijk Wetboek (BW) kan de Bank alleen aanspraak maken op een redelijke vergoeding van het geleden verlies of van de gederfde winst.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument ziet op het handelen van de Bank over twee verschillende perioden, namelijk de periode 2006-2007 (de periode voorafgaand aan het verstrekken van de Leningen) en eind 2012 (de periode voorafgaand aan de oversluiting van de Leningen). De Commissie zal de klacht naar perioden beoordelen. Alvorens de Commissie toekomt aan de inhoudelijke behandeling van de klacht, zal zij eerst ingaan op de twee meest verstrekkende verweren die door de Bank zijn ingebracht.

Schending goede procesorde

4.2 In de repliekfase heeft Consument aangevoerd dat de Bank de voorwaarden van Lening 1 niet tijdig heeft verstrekt. Gelet op het feit dat Consument de klacht in zijn repliek heeft uitgebreid, heeft de Bank zich op het standpunt gesteld dat dit in strijd is met de goede procesorde.

Nu de Bank bij dupliek gelegenheid heeft gekregen om te reageren op dit punt, is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van schending van de goede procesorde.

Beroep op artikel 6:89 BW (niet tijdig geklaagd)

4.3 De Bank voert aan dat Consument niet tijdig heeft geklaagd over de dienstverlening van de Bank in 2006-2007. De Bank beroept zich hierbij op artikel 6:89 BW. Dit verweer wordt verworpen omdat de Bank door het tijdsverloop niet in haar verweer is geschaad. Zoals hierna zal blijken zal de vordering van Consument immers worden afgewezen op grond van omstandigheden die door de Bank zijn aangevoerd.

De dienstverlening van de Bank in 2006-2007

NHG-opslag

4.4 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank, gelet op zijn situatie geen redenen had om een NHG-opslag op de Leningen te hanteren. Consument was alleenstaand, arbeidsongeschikt en gescheiden. Een NHG had de Bank niet meer zekerheid geboden. Daarnaast was hij, gelet op zijn financiële situatie, een minder groot risico voor de Bank.

4.5 In haar verweer heeft de Bank aangevoerd dat een geldlening met NHG haar meer zekerheid gaf bij betalingsproblemen van een geldlener. Doordat het onderpand zich bevond in [naam land] was het voor Consument niet mogelijk om een geldlening te krijgen met NHG.

4.6 De Commissie overweegt dat de Bank, indien zij daarmee binnen de grenzen van de wet en de normen van de redelijkheid en billijkheid blijft, een grote mate van beleidsvrijheid toekomt wat betreft de wijze waarop zij haar rentetarieven samenstelt. De Bank kan zelf bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst met Consumenten aangaat. Het in rekening brengen van een opslag alsook de hoogte daarvan maakt onderdeel uit van deze voorwaarden en mag door de Bank zelf worden vastgesteld. Daarbij komt dat de Bank in 2006-2007 niet op grond van de wet en/of op grond van haar zorgplicht verplicht was Consument bij het aangaan van de financieringsovereenkomst over de in de rente opgenomen opslag te informeren. De vermelding van het op de Leningen toepasselijke rentetarief was voldoende. Een tarief dat toen door Consument is geaccepteerd door ondertekening van de offertes. Niet is gebleken dat het beleid van de Bank in strijd is met een wettelijke of contractuele verplichting. Evenmin is het beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar in de zin van artikel 6:248 BW.

Voorwaarden

4.7 Consument heeft verder gesteld dat de Bank hem niet de gelegenheid heeft gegeven om de voorwaarden van Lening 1 goed door te nemen. Het standpunt van Consument is dat hij de voorwaarden pas na het ondertekenen van de offerte op 2 november 2006 heeft ontvangen.

4.8 Hiervoor is artikel 6:234 BW relevant. In dit artikel is bepaald dat een gebruiker van de algemene voorwaarden - in dit geval de Bank - de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij - in dit geval Consument - ter hand moet stellen. Nog daargelaten of de Bank Consument de offerte en de voorwaarden voor 2 november 2006 heeft verstrekt (zie hiervoor overwegingen 2.2 en 2.4), maakt de Commissie uit de offerte (zie overweging 2.3) en de overeenkomst (zie overweging 2.5) op dat de voorwaarden in ieder geval bij het uitbrengen van de offerte ter hand zijn gesteld. Hieruit moet worden aangenomen dat de voorwaarden tijdig aan Consument ter hand zijn gesteld.

Het rentetarief van lening 1 in 2006

4.9 Nadat de Commissie de Bank had verzocht om haar historische rentetarieven over te leggen en de Bank in overzicht 2 deze rentetarieven heeft overgelegd (zie overweging 2.23), heeft Consument zich beklaagd over het rentetarief dat de Bank in 2006 voor Lening 1 in rekening heeft gebracht. In dit verband heeft Consument verwezen naar overzicht 1 (zie overweging 2.22) en de overeenkomst (zie overweging 2.5). Hoewel door Consument een nieuw punt is ingebracht, heeft de Commissie besloten om dit punt mee te nemen in haar beoordeling.

4.10 Uit de overeenkomst is gebleken dat op het moment dat de adviesrente voor soortgelijke leningen op de datum dat de debiteur - in dit geval Consument - de overeenkomst ondertekent lager is dan de in de overeenkomst vermelde verschuldigde rente, Consument die lagere adviesrente verschuldigd is. Vaststaat dat de verschuldigde rente die in de overeenkomst stond vermeld 4,5% bedroeg. Uit overzicht 1 kan niet worden afgeleid dat de adviesrente - ook zonder NHG-opslag - lager is dan de op de overeenkomst vermelde verschuldigde rente van 4,5%. De Commissie kan Consument daarom niet volgen in dit standpunt.

De dienstverlening van de Bank in de periode 2012

4.11 De Commissie ziet zich hier gesteld voor de vraag of de Bank in 2012 een te hoge vergoeding wegens vervroegde aflossing in rekening heeft gebracht en of het in rekening brengen van deze vergoeding is gebaseerd op een onredelijk bezwarend beding en/of een oneerlijk beding.

Adviesrente

4.12 Op verzoek van de Commissie heeft de Bank na haar dupliek Overzicht 2 overgelegd. Met het overleggen van Overzicht 2 heeft de Bank verklaard dat zij bij de berekening van de vergoedingsrente ten onrechte uit is gegaan van de adviesrente van 22 november 2012, namelijk 3,2% zonder NHG. De Leningen zijn immers afgelost op 30 november 2012 waardoor de adviesrente die op 30 november 2012 gold gehanteerd had moeten, namelijk 3,4% zonder NHG. De Bank heeft aangeboden het verschil tussen de reeds in rekening gebrachte vergoedingsrente (zie overweging 2.13) en de vergoedingsrente - rekening houdend met de adviesrente zonder NHG van 3,4% - te vergoeden. Inclusief wettelijke rente komt dit neer op een bedrag van € 1.510,-.

4.13 De Commissie begrijpt dat dit gemengde gevoelens bij Consument oproept nu hij de vergoedingsrente reeds meerdere malen ter discussie heeft gesteld en de Bank tot aan haar dupliek vasthield aan het standpunt dat de gehanteerde rentetarieven correct zijn. Wel moet de Commissie concluderen dat de Bank met het overleggen van Overzicht 2 voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij bij de berekening van de vergoedingsrente uit mocht gaan van de adviesrente zonder NHG van 3,4%.

Ontvangst aflosnota's in 2012

4.14 Consument heeft verder aangevoerd dat hij zonder kennisneming van een aflosnota heeft afgelost. In dit standpunt kan Consument niet worden gevolgd. Uit het klachtdossier is gebleken dat de Bank op verzoek van Consument (zie overwegingen 2.10 en 2.11) meerdere aflosnota's heeft gestuurd. Dat Consument Aflosnota 1 en Aflosnota 2 door problemen met de post en zijn computer niet heeft ontvangen doet niets af aan het feit dat Aflosnota 3 de notaris wel heeft bereikt en dat er conform Aflosnota 3 in 2012 is afgelost. Ook de omstandigheid dat de notaris ervan uitging dat de Bank Aflosnota 3 aan Consument had verstrekt maakt dit niet anders. Ten overstaan van de notaris is er conform Aflosnota 3 afgelost en is de hypotheekakte doorgehaald. Het had daarom op de weg van de notaris gelegen om Consument te informeren over Aflosnota 3 en de bedragen waarmee de Leningen afgelost zouden worden. Overigens merkt de Commissie op dat zij het niet aannemelijk acht dat Consument zonder kennisneming van een aflosnota heeft afgelost nu hij zelf daarom heeft verzocht.

De Europese hypothekenrichtlijn en de Leidraad

4.15 Nu de Leningen in 2012 zijn afgelost, komt Consument geen beroep toe op grond van de Europese hypothekenrichtlijn (hierna: de Richtlijn) en de Leidraad. Dit komt omdat de Richtlijn op 14 juli 2016, dus na het moment van aflossing, in de Nederlandse wet- en regelgeving is geïmplementeerd. Ook de Leidraad is geruime tijd na de aflossing gepubliceerd.

Eensporig rentebeleid

4.16 Consument verwijt de Bank dat zij in 2012 geen eensporig rentebeleid heeft gehanteerd. In dit verband heeft Consument verwezen naar het telefoongesprek dat zijn vriendin op 12 september 2012 heeft gevoerd met een medewerker van de Bank. Met de inwerkingtreding van artikel 81a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) op 1 januari 2013 moet een bank een eensporig rentebeleid voeren. Gelet op het feit dat de vervroegde aflossing in 2012 heeft plaatsgevonden, gaat het beroep van Consument op artikel 81a BGfo niet op. De Bank was in 2012 niet gebonden aan het eensporig rentebeleid. Los daarvan, merkt de Commissie op dat niet is komen vast te staan wat er tijdens het telefoongesprek is besproken. Consument is er niet in geslaagd -rekening houdend met de op hem rustende bewijsplicht - hetgeen wat op 12 september 2012 is besproken aan te tonen dan wel aannemelijk te maken.

Informeren over de voorwaarden bij het verzoek om een aflosnota in 2012

4.17 Consument stelt zich verder op het standpunt dat de Bank hem in 2012 bij het verzoek om een aflosnota te verstrekken actief had moeten informeren over de voorwaarden, in het bijzonder de mogelijkheid om per kalenderjaar twintig procent van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening zonder vergoeding af te lossen. Daarnaast is Consument van mening dat de Bank hem in 2012 had moeten attenderen op het feit dat banken per 1 januari 2013 het eensporig rentebeleid moeten hanteren. Een rechtsplicht van de Bank heeft Consument niet voldoende duidelijk gesteld en is ook overigens niet gebleken. Evenmin kan worden gesteld dat een dergelijk attenderen behoort tot de zorgplicht van de Bank op het moment dat een klant verzoekt om een aflosnota.

Onredelijk bezwarend beding

4.18 Consument voert, onder verwijzing naar artikel 6:233 en 6:237 BW, aan dat het boete-rentebeding in de leningsvoorwaarden onredelijk bezwarend en oneerlijk is. In het bijzonder doet hij een beroep op artikel 6:237 onder i BW, dat betrekking heeft op een beding dat, voor het geval een overeenkomst wordt beëindigd anders dan op grond van een tekortschieten van de wederpartij, de wederpartij verplicht een geldsom te betalen, behalve voor zover het betreft een redelijke vergoeding voor geleden verlies of gederfde winst.

4.19 Consument heeft in dit verband nog verwezen naar het telefoongesprek dat zijn vriendin met een medewerker van de Bank heeft gevoerd op 12 september 2012. Zoals de Commissie onder 4.16 heeft overwogen, is niet vast komen te staan wat er tijdens dat telefoongesprek is besproken. Verder heeft Consument nog gesteld dat de Bank de risico's reeds heeft verwerkt in de maandelijkse aflossingen en dat banken onderling afgesproken hebben géén rekening te houden met toekomstige aflossingen, waardoor de boeterente meer was dan het financieel nadeel dat geleden is. Deze argumenten van Consument zijn niet zodanig dat de Commissie hem kan volgen.

4.20 De Commissie acht de door Consument betaalde vergoeding voor vervroegde aflossing een redelijke vergoeding voor het op zijn verzoek tussentijds openbreken van een tussen hem en de Bank gesloten overeenkomst, nu daarmee het door de Bank geleden nadeel gecompenseerd wordt (vgl. Geschillencommissie 2017-499 overweging 4.12). In het algemeen is het verder niet ongebruikelijk dan wel onredelijk om een vergoeding te verlangen ingeval een geldlening vervroegd wordt afgelost (vgl. Hof 's-Hertogenbosch, 11 december 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BY6257 overweging 4.3.2). Concluderend is de Commissie van oordeel dat de betreffende artikelen niet onredelijk bezwarend zijn.

Slotsom

4.21 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 1.510,- worden toegewezen. De vordering van Consument voor al het overige zal worden afgewezen nu de Commissie in het dossier geen verdere aanknopingspunten heeft gevonden om te oordelen dat de verschuldigde rente en de vergoedingsrente niet correct berekend zijn.

5. Beslissing

De Commissie:

(a) beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 1.510,- vergoedt; en

(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

De uitspraak heeft 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.