Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-186
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de vergoeding voor vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop ('boeterente') die in rekening is gebracht vanwege de Loyaliteitskorting die zij heeft genoten. De Commissie heeft aangesloten bij haar lijn van uitspraken en de vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar echtgenoot hebben in juni 2010 via een hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank met een hoofdsom van € 514.000,-. De geldlening kende een looptijd van dertig jaar, een rente van 4,85% en een rentevastperiode van tien jaar. In de uitgebrachte offerte heeft de Bank in randnummer 3b aangegeven hoe het rentepercentage tot stand is gekomen. Zij heeft op het reguliere rentepercentage van een "*Korting Loyaliteitskorting & Offerterentekorting*" 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'.

2.2 Daarnaast heeft de Bank het 'Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidsstelling' (hierna: het Reglement) tot onderdeel van de overeenkomst gemaakt.

2.3 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.

2.4 In artikel 6 lid 5 aanhef en sub b, lid 2 van het Reglement heeft de Bank bepaald dat de lening zonder vergoeding verschuldigd te zijn mag worden afgelost wanneer de vervroegde aflossing plaatsvindt ter gelegenheid van de vrijwillige verkoop van het onderpand. In artikel 28 van het Reglement heeft de Bank aangegeven onder welke voorwaarden de geldlening kan worden meegenomen wanneer daartoe vervangende zekerheid wordt gesteld.

2.5 In het clausuleblad Maatwerk in rente heeft de Bank, voor zover hier relevant, het volgende bepaald over de Loyaliteitskorting:

"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 kosten 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 lossen 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 acceptatierichtlijnen 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 tijdstop 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 3 procent van het af te lossen bedrag."

2.6 Een passage van gelijke strekking heeft de Bank opgenomen in artikel V van de overeenkomst van geldlening, onder het kopje Vervroegde aflossing.

2.7 Rond 16 september 2014 heeft de Bank desgevraagd aan de adviseur van Consument een indicatie gegeven van de vergoeding wegens vervroegde aflossing (ookwel boeterente genoemd) (hierna: de Vergoeding), die Consument zou moeten betalen als zij de geldlening per 1 oktober 2014 vervroegd en geheel zou gaan aflossen. Op 13 mei 2015 heeft de Bank middels een aflosnota Consument geïnformeerd over de hoogte van de vergoeding wegens vervroegde aflossing (in het spraakgebruik ook wel boeterente genoemd) (hierna: de Vergoeding), Consument heeft de gehele geldlening per 1 juni 2015 wegens verkoop van de woning vervroegd afgelost. In het kader hiervan heeft Consument een bedrag van € 16.230,- aan Vergoeding aan de Bank betaald.

2.8 In juni 2018 heeft Consument aan de Bank gevraagd of de in 2015 betaalde Vergoeding wegens vervroegde aflossing kan worden herzien. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. Consument heeft hierop een klacht ingediend bij de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 13.500,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 1 juni 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De Bank had geen enkele interesse om een opvolgende hypotheek aan Consument en haar echtgenoot te verstrekken. Op die manier kon Consument geen gebruik maken van de meeneemregeling en kan de Bank haar daar redelijkerwijs ook niet aan houden.
- De overeenkomst en de voorwaarden zijn niet adequaat en zorgvuldig geformuleerd als de Bank bedoelt daarmee het recht op een financiële schadevergoeding te verkrijgen. De term boeterente is misleidend. In de primaire tekst had direct en duidelijk moeten worden aangegeven dat het boeterente en/of een schadevergoeding betreft. Op grond van de tekst van het contract was redelijkerwijs niet te verwachten dat de genoemde boete een schadevergoeding inhield.
- De door de Bank gemaakte berekening van de Vergoeding is onduidelijk.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Vergoeding wegens vervroegde aflossing

4.1 De Commissie dient zich uit te laten over de vraag of de door de Bank in rekening gebrachte vergoeding wegens vervroegde aflossing onrechtmatig of onredelijk is en of de Bank over dient over te gaan tot terugbetaling van de in rekening gebrachte vergoeding.

4.2 Consument heeft gesteld dat de informatie waar de Bank zich op beroept bij het in rekening brengen van de vergoeding voor vervroegde aflossing niet adequaat geformuleerd is en onduidelijk is. Het geheel aan regels dat als Loyaliteitskorting wordt aangeduid is niet op één plek in de voorwaarden terug te vinden, maar verspreid over verschillende pagina's en documenten. Ook vindt Consument de gebruikte terminologie verwarrend.

4.3 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). Zoals de Bank heeft aangevoerd, hebben immers Consument en haar echtgenoot de offerte en de daarop gebaseerde geldleenovereenkomst en de hypotheekakte voor akkoord ondertekend. Met deze ondertekening heeft Consument verklaard dat zij de daarin genoemde informatie en documenten heeft ontvangen, daarvan kennis heeft genomen en met de inhoud daarvan akkoord is gegaan. Niet is vereist dat Consument expliciet instemt met de systematiek van de Loyaliteitskorting, aangezien de instemming daarvan reeds besloten ligt in de instemming met de inhoud van genoemde documenten.

4.4 Daarnaast is van belang dat Consument zich bij het afsluiten van de geldlening heeft laten bijstaan door een onafhankelijk hypotheekadviseur. Hoewel Consument gesteld heeft dat het gezien haar leeftijd ten tijde van het contract niet heel voordelig was om de geldlening mét Loyaliteitskorting af te sluiten, lag het op de weg van de adviseur om Consument over de Loyaliteitskorting te informeren en te adviseren. Een mogelijk verkeerd advies van de adviseur kan de Bank dan ook niet aangerekend worden.

4.5 Wat betreft de stelling van Consument dat de gebruikte terminologie onduidelijk is, merkt de Commissie op dat de term 'boete' en 'boeterente' algemeen gebruikte termen waren en zijn in het kader van een hypothecaire geldlening. Zoals ook door de Bank uitgelegd, heeft de vergoeding geen punitief karakter, maar is er sprake van een vergoeding voor de schade die de Bank lijdt als gevolg van de vervroegde aflossing van een hypothecaire geldlening. Het enkele feit dat de terminologie voor Consument onduidelijk was, maakt niet dat de Bank de Vergoeding niet in rekening mocht brengen.

Meeneemregeling

4.6 Naar de Commissie begrijpt heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat de Bank niet geïnteresseerd was om een nieuwe geldlening aan Consument en haar echtgenoot te verstrekken en dat zij daarom geen gebruik kon maken van de meeneemregeling.

4.7 De Commissie is van oordeel dat Consument niet zonder uitdrukkelijke navraag had mogen concluderen dat de Bank de gewenste geldlening niet aan haar (en haar echtgenoot) had willen verstrekken. Het had op de weg van Consument gelegen om haar financierings-behoefte uitdrukkelijk aan de Bank voor te leggen. De Commissie stelt vast dat Consument (dan wel haar adviseur) geen navraag heeft gedaan bij de Bank naar de mogelijkheden ten aanzien van het voortzetten van de hypothecaire geldlening. Dat Consument anders heeft besloten, dient voor haar rekening te blijven. Een en ander geldt des te meer nu Consument is bijgestaan door een adviseur die geacht wordt daarvan op de hoogte te zijn dan wel zich hierover te informeren (Geschillencommissie Kifid 2018-259). Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing

4.8 Consument stelt verder dat de berekening van de Vergoeding onduidelijk is en de Vergoeding niet in verhouding staat tot het genoten voordeel van de Loyaliteitskorting.

4.9 De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij de Vergoeding heeft berekend conform de tussen partijen overeengekomen reken-methode in artikel 6 van het Reglement en hetgeen hierover in het clausuleblad Maatwerk in rente is bepaald. Op grond van de overeenkomst en het clausuleblad Maatwerk in rente is de Bank gerechtigd om Consument een Vergoeding in rekening te brengen. Voorts blijkt uit artikel 6 van het Reglement dat de Bank de berekening van de verschuldigde Vergoeding baseert op een rentepercentage van een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende looptijd van de af te lossen hypothecaire geldlening, met een maximum van 3%. Het is de Commissie verder niet gebleken dat de in rekening gebrachte Vergoeding op andere gronden niet gerechtvaardigd is, dan wel onredelijk is. De omstandigheid dat Consument ten opzichte van de door de Bank in rekening gebrachte Vergoeding wellicht weinig voordeel heeft genoten van de korting op de geldlening is een gevolg van de keuze van Consument om de geldlening vervroegd af te lossen. Dit is een omstandigheid die niet toe te rekenen is aan de Bank. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2017-723, r.o. 4.5.

4.10 Het voorgaande leidt ertoe dat het klachtonderdeel ongegrond is.

Slotsom

4.11 De slotsom is dat de klacht ongegrond is.

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.