Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-723
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak	: 1 november 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich erover dat de Bank hem bij het afsluiten van de geldlening niet of ontoereikend heeft geïnformeerd over het feit dat het instemmen met de loyaliteitskorting meebracht dat hij, in geval van vervroegde aflossing wegens vrijwillige verkoop van de woning, boeterente verschuldigd kon worden. Naar het oordeel van de Commissie wordt in de genoemde bewoordingen in de overeenkomst van geldlening en het clausuleblad bij de overeenkomst voldoende duidelijk beschreven dat, in geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop, boeterente van maximaal 3% van het af te lossen bedrag verschuldigd kan worden. Gelet daarop is niet komen vast te staan dat de bank Consument hierover ontoereikend heeft voorgelicht. Het is de Commissie niet gebleken dat de in rekening gebrachte boeterente van 3% niet gerechtvaardigd is, dan wel onredelijk is. De omstandigheid dat Consument ten opzichte van de door de Bank in rekening gebrachte boeterente 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 en derhalve niet toe te rekenen aan de Bank. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de nadere reactie van Consument.

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

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 eind 2011 ten behoeve van de aankoop van een woning via een tussenpersoon een hypothecaire geldlening "Bankspaar Loyaal Hypotheek" (hierna: "de geldlening") van € 219.000,- gesloten bij de Bank. De geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een "Konstant Hypotheek" met een hoofdsom van € 133.500,- en een "Bankspaar Loyaal Hypotheek" met een hoofdsom van € 85.500,-; beiden voor een rentevast periode van 10 jaar tegen een rentepercentage van 5,72%.

2.2 Ten behoeve van de "Bankspaar Loyaal Hypotheek" heeft Consument een "Bankspaar Loyaal Spaarrekening" afgesloten. Consument ontvangt een loyaliteitskorting en offerterentekorting van totaal 0,30%. Dit percentage is reeds verwerkt in het rentepercentage van 5,72%.

2.3 In de hypotheekofferte van 4 oktober 2011 die Consument op 5 oktober 2011 voor akkoord heeft ondertekend staat onder meer het volgende:

Konstant Hypotheek

Offertenummer
[redacted]
Toepasselijke clausulebladen
Algemeen
Maatwerk in rente
(...)
Bankspaar Loyaal Hypotheek

Offertenummer
[redacted]
Toepasselijke clausulebladen
Algemeen
BankSpaar Loyaal Hypotheek
Maatwerk in rente
(...)

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Toepasselijke voorwaarden:

Reglement
Op de lening(en), de in deze offerte vermelde overeenkomsten alsmede de hypothecaire inschrijving(en) is voor zover daarvan in deze offerte niet wordt afgeweken, van toepassing:
het "Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidsstelling", hierna te noemen: "het Reglement", zoals vastgesteld blijkens akte op 4 december 1991 verleden voor [redacted] notaris ter standplaats Amsterdam.

Clausules
In de bijlage Clausules (versie augustus 2011) vindt u diverse clausulebladen. In deze offerte wordt vermeld welke clausulebladen voor u van toepassing zijn. De van toepassing verklaarde clausulebladen zijn onlosmakelijk verbonden met deze offerte. Met het tekenen van de offerte verklaart u dat u deze clausulebladen heeft ontvangen, heeft gelezen en daarmee akkoord gaat.

Akkoord voor ontvangst en inhoud van deze offerte en hierna vermelde voorwaarden en bijlagen.
De algemene voorwaarden, de clausules, Algemene Voorwaarden BankSpaar Loyaal Spaarrekening (model BSLH 1), de productbrochure(s), alsmede de brochure "Uw eigen huis, uw eigen hypotheek" en het Reglement maken onlosmakelijk deel uit van deze offerte. U verklaart hiermee deze stukken te hebben ontvangen en hiervan kennis te hebben genomen en de toepasselijkheid te erkennen.

De schuldenaar verklaart hierbij de bank, ten behoeve van de in deze offerte aangeboden hypothecaire geldlening, volledig en naar waarheid te hebben geïnformeerd.

2.4 In de overeenkomst van geldlening van 26 oktober 2011 die Consument op 1 november 2011 voor akkoord heeft ondertekend staat -voor zover relevant- het volgende:

V Vervroegde aflossing:
Onverminderd hetgeen overigens in artikel 6 van het Reglement houdende Algemene Voorwaarden van geldlening, hypotheek en/of andere zekerheidstelling, van de WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te 1097 DP Amsterdam, Mr. Treublaan 7, vastgesteld bij akte op 4 december 1991, voor mr. [redacted] notaris te Amsterdam, verleden hierna te noemen: "het Reglement", is bepaald, is gedeeltelijke vervroegde aflossing slechts mogelijk op de eerste december van elk jaar, voor de eerste maal op de eerste december 2012.
Ten gevolge van uw keuze "Maatwerk in rente" 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 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 acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.
Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen 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 lossen bedrag.

2.5 In artikel 6 van het Reglement is het volgende bepaald:

Art. 6 **Vervroegde aflossing en vergoedingen**

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

   a. van elke vervroegde aflossing moet tevoren schriftelijk aan de bank worden kennis gegeven, onder opgave van de datum waarop en het bedrag dat zal worden afgelost;

   b. gedeeltelijke aflossingen moeten in sommen van minimaal vijfhonderd euro geschieden.

2. Over het bedrag der vervroegde aflossing moet rente worden betaald tot één maand na ontvangst door de bank van de hiervoor in lid 1 onder a. bedoelde kennisgeving en ingeval van opeising door de bank tot één maand na de datum van opeising. Onverminderd het hiervoor bepaalde moet de rente tenminste worden betaald tot de dag, waarop het aan de bank verschuldigde door haar wordt ontvangen.

3. In alle gevallen dat 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 bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende

regels:
ingeval de rente, welke de bank tegen het moment van de vervroegde aflossing bedingt voor soortgelijke leningen met soortgelijke onderpanden en een looptijd gelijk aan de resterende looptijd van de (gedeeltelijk) af te lossen lening (rentevoet A), lager is dan de rente verschuldigd over de (gedeeltelijk) af te lossen lening (rentevoet B), vergoedt de schuldenaar aan de bank:
de contante waarde van het verschil tussen de rentebedragen berekend op basis van rentevoet B en op basis van rentevoet A, beide berekend over het af te lossen bedrag en tot de afloopdatum casu quo, indien deze eerder valt, de eerstkomende renteherzieningsdatum van de lening. Bij de berekening van de contante waarde zullen de overeengekomen aflossingen tot de hiervoor bedoelde afloopdatum casu quo renteherzieningsdatum van de (gedeeltelijk) af te lossen lening in aanmerking worden genomen.
De disconteringsvoet waartegen de contante waarde zal worden berekend is gelijk aan de hierboven beschreven rentevoet A, verminderd met één (1).
De vergoeding voor vervroegde aflossing bedraagt echter minimaal één procent (1 %) van het vervroegd af te lossen bedrag.

4. Ingeval de schuldenaar een natuurlijk persoon is, die anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt, en het in Nederland gelegen onderpand voor eigen bewoning in gebruik heeft, is de hiervoor in lid 3 vermelde minimale vergoeding van één procent (1 %) niet van toepassing en houdt de bank met het berekenen van de hiervoor in lid 3 bedoelde vergoeding rekening met het bedrag dat contractueel – zonder dat vergoeding verschuldigd is – in het jaar van aflossing eventueel nog mag worden afgelost.

5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder 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, mits de bank een maand van tevoren hiervan in kennis is gesteld;
   b. de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:
      1. ingeval de in lid 3 bedoelde rentevoet A gelijk is aan of hoger is dan de in dat lid bedoelde rentevoet B,
      2. ingeval de vervroegde aflossing plaatsvindt ter gelegenheid van vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing, dan wel ingeval van een executoriale verkoop van het onderpand als bedoeld in artikel 22 dan wel een daarvoor in de plaats komende onderhandse verkoop,
      3. ingeval van overlijden van de schuldenaar, onder de voorwaarde dat zodanige aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt,
      4. ingeval en voor zover de vervroegde aflossing geschiedt door middel van het tot uitkering komen van een aan de bank verpande polis van levensverzekering.

2.6 In de clausule "maatwerk in rente" staat onder meer het volgende opgenomen:

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 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 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 leningrente, 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 lossen bedrag.

Terugbetaling vergoeding
De vergoeding voor vervroegde aflossing wordt terugbetaald indien de schuldenaar binnen 6 maanden een nieuwe WestlandUtrecht Hypotheek laat passeren. De schuldenaar kan hierbij gebruik maken van de meeneemregeling.

2.7 Consument heeft de Bank op 19 oktober 2016 per e-mail bericht dat hij de woning per 1 januari 2017 heeft verkocht. In de e-mail schreef Consument -voor zover relevant- het volgende:

Per 1 januari 2017 is mijn huidige woning verkocht en ben ik voornemens een appartement te kopen in [redacted] ik hoop rond half december een
Appartement aldaar gekocht te hebben.
Graag verneem ik van u welke restschuld ik per verkoopdatum (16-01-2017) heb inclusief de verschuldigde boeterente.

2.8 De Bank heeft op 24 oktober 2016 een pro-forma aflosnota naar Consument verstuurd.

2.9 Op 8 december 2016 heeft de Bank een definitieve aflosnota toegezonden. De boeterente bedroeg € 6.570,-.

2.10 Consument heeft op 21 december 2016 een klacht bij de Bank ingediend over de verschuldigde boeterente.

2.11 Op 23 december 2016 heeft een jurist van Stichting rechtswinkel [X] namens Consument nogmaals een klacht ingediend bij de directie van de Bank. De Bank heeft de klacht per brief van 16 januari 2017 afgewezen.

2.12 Consument heeft een lening afgesloten bij ING Bank N.V. om de boeterente aan de Bank te voldoen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de boeterente van € 6.570,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank had Consument bij het afsluiten van de geldlening moeten informeren over de gevolgen van de loyaliteitskorting bij vervroegde aflossing en zij heeft dit nagelaten. De Bank verwijst hiervoor ten onrechte naar de tussenpersoon.
- Consument heeft gekozen voor de geldlening, omdat de Bank volgens de tussenpersoon de enige was die een financiering aan Consument wilde verstrekken.
- Consument was er niet van op de hoogte dat een bedrag van 3% van de openstaande geldlening in rekening zou worden gebracht. Consument betwist dat de Bank werkelijk schade heeft geleden. Het is onduidelijk of de Bank een lening heeft afgesloten om de geldlening aan Consument te kunnen verstrekken of dat zij hierbij heeft geput uit eigen middelen.
- In de hypotheekstukken is niets vermeld over een boeterente. Consument kent de brochure waarnaar de Bank verwijst niet en heeft deze ook niet ontvangen.
- Consument heeft de offerte geparafeerd, maar de bijlagen zelf waarin de informatie over het vervroegd aflossen staat, niet.
- Het is niet aannemelijk dat Consument voor 0,3% korting op de hypotheekrente een risico van 3% boeterente zou lopen.
- Consument was niet in oktober 2016 al bekend met de hoogte van de boeterente. Op de voorbeeldberekeningen stond vermeld dat dit aannames zijn en dat de uiteindelijk te betalen bedragen pas bekend zijn bij een definitieve afrekening.
- Bij de berekening van de boeterente gaat de Bank uit van de situatie in 2016 waaruit niet kan worden opgemaakt welke kosten de Bank heeft gemaakt in 2011 bij het afsluiten van de geldlening om 3% boeterente te rechtvaardigen.

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

4.1 De centrale vraag in dit geschil is of de Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument en in het bijzonder de vraag of de Bank Consument niet of ontoereikend heeft voorgelicht over de gevolgen van de loyaliteitskorting op de geldlening.

Voorlichting over boeterente

4.2 Consument stelt dat de Bank hem bij het afsluiten van de geldlening niet of ontoereikend heeft geïnformeerd over het feit dat het instemmen met de loyaliteitskorting meebracht dat hij, in geval van vervroegde aflossing wegens vrijwillige verkoop van de woning, boeterente verschuldigd kon worden.

4.3 Vooreerst merkt de Commissie op dat de Bank terecht stelt dat Consument zich bij het afsluiten van de geldlening liet adviseren door een tussenpersoon, zodat van de tussenpersoon mag worden verwacht dat hij Consument voldoende heeft voorgelicht over de geldlening en de voorwaarden. Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang, nu tussen Consument en de Bank alleen schriftelijk is gecommuniceerd, of de boeterente voldoende duidelijk is vermeld in de documentatie die Consument bij het aangaan van de hypothecaire lening van de Bank heeft ontvangen. De Commissie constateert dat de loyaliteitskorting en de gevolgen daarvan in verschillende onderdelen van de documentatie worden toegelicht. Zo wordt zowel in de overeenkomst van geldlening als in het clausuleblad 'Maatwerk in rente' beschreven dat Consument als gevolg van zijn keuze voor de loyaliteitskorting (in overeenkomst van geldlening wordt deze korting "maatwerk in rente" genoemd) onder bepaalde voorwaarden een vergoeding wegens vervroegde aflossing van maximaal 3% van het af te lossen bedrag verschuldigd is.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie wordt in de genoemde bewoordingen in de overeenkomst van geldlening en het clausuleblad bij de overeenkomst voldoende duidelijk beschreven dat, in geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop, boeterente van maximaal 3% van het af te lossen bedrag verschuldigd kan worden. Gelet daarop is niet komen vast te staan dat de bank Consument hierover ontoereikend heeft voorgelicht. Vgl. GC Kifid 2017-449. De stelling van Consument dat hij de bijlagen bij de offerte niet heeft geparafeerd kan de Commissie niet volgen nu hij vervolgblad 1 van de overeenkomst van geldlening, welke de onder 4.3 genoemde informatie bevat, heeft geparafeerd. Bovendien heeft hij door ondertekening van de hypotheekofferte jegens de Bank verklaard de voorwaarden en bijlagen (waaronder de clausulebladen) te hebben ontvangen, daarvan kennis te hebben genomen en de toepasselijkheid te erkennen. Het argument van Consument dat hij de brochure bij de geldlening waarnaar de Bank verwijst niet zou hebben ontvangen, is gelet op het voorgaande naar het oordeel van de Commissie niet relevant, zodat de Commissie daaraan voorbij gaat.

Boeterente onredelijk en ongerechtvaardigd

4.5 Consument stelt dat de boeterente van 3% van het af te lossen bedrag op de geldlening niet in verhouding staat tot de korting van 0,3% die hij op de geldlening ontving. In dit kader voert Consument aan dat de Bank niet heeft aangetoond dat zij daadwerkelijk schade heeft geleden en dat niet is gebleken dat het in rekening brengen van het maximale percentage van 3% gerechtvaardigd is. De Commissie oordeelt hierover als volgt. Op grond van de overeenkomst van geldlening en de bijbehorende bijlagen is de Bank gerechtigd om Consument een boeterente van 3% van het af te lossen bedrag in rekening te brengen. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij de boeterente heeft berekend conform de tussen partijen overeengekomen rekenmethode in artikel 6 van het Reglement.

Het is de Commissie niet gebleken dat de in rekening gebrachte boeterente van 3% niet gerechtvaardigd is, dan wel onredelijk is. De omstandigheid dat Consument ten opzichte van de door de Bank in rekening gebrachte boeterente 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 en derhalve niet toe te rekenen aan de Bank.

Conclusie

4.6 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.