KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-117 d.d.11 april 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen, leden en mr. B.C. Donker als secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat de bank ten onrechte de rente op de hypothecaire geldlening van Consument voor een periode van 10 jaar heeft vastgezet, als gevolg waarvan Consument bij het aflossen van de hypothecaire geldlening boeterente verschuldigd was. De bank was bekend met het feit dat Consument na een jaar wilde aflossen en heeft Consument daarnaast verzekerd dat de hypothecaire geldlening zonder voorwaarden boetevrij afgelost kon worden. De Commissie oordeelt dat de bank, na het uitblijven van de reactie van Consument op de renteherzieningsbrief, de rente heeft vastgezet. Consument moet bekend worden geacht met de inhoud van deze brief en de gevolgen van het niet tijdig reageren. Van de door Consument gestelde toezeggingen ter zake een boetevrije aflossing is de Commissie niet gebleken.

1. Procedure

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 met bijlagen, ontvangen op 21 februari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 7 juni 2011;
- de repliek van Consument, ontvangen op 16 juli 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 augustus 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 18 november 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In verband met de renteherziening van de eerder door Consument bij Aangeslotene afgesloten hypothecaire geldlening is op 17 februari 2009 tussen Consument en Aangeslotene contact geweest, waarin Consument aangaf voornemens te zijn om de hypothecaire geldlening na een jaar af te lossen, in verband met het vrijkomen van zijn spaarpolis.

2.2. Op 18 februari 2009 wordt door Aangeslotene in verband met de naderende renteherzieningsdatum (1 april 2009) een brief naar Consument toegezonden met

daarin opgenomen het aanbod om de rente per herzieningsdatum voor een periode van 10 jaar vast te zetten tegen een rentepercentage van 6%.

2.3. Op 1 maart 2009 verzoekt Consument Aangeslotene een renteverlengingsvoorstel te doen voor een periode tot 1 mei 2010. Dit blijkt niet mogelijk. Als reactie daarop ontvangt Consument op 4 maart 2009 per e- mail twee voorstellen met de volgende inhoud:
"(…) Op basis van de huidige WOZ-waarde van uw woning van EUR 245.000,= kunnen wij een u een offerte toesturen voor 1 jaar vast 4,9%. Het is alleen mogelijk de looptijd per jaar te verlengen. Wij kunnen dan na afloop, dat zou dan zijn op 01-04-2010, de rente wel op variabel zetten in overleg met u. Dan kunt u vanaf 01-04-2010 de hypotheek kosteloos aflossen.
Natuurlijk kunt u ook nu al kiezen voor variabel. Deze rente is op dit moment 3,9%. Deze rente kan maandelijks aangepast worden. (…)"

2.4. Na het uitblijven van de reactie op voornoemde hypotheekwijzigingsvoorstellen, wordt op 1 april 2009, de rente op de hypothecaire geldlening conform het in de brief van 18 februari 2009 opgenomen rentevoorstel aangepast.

2.5. In mei 2009 vindt er ter zake de hypothecaire geldlening verschillende malen contact tussen Consument en Aangeslotene plaats, waarbij de Consument, in verband met de door hem gewenste wijzigingen, Aangeslotene verzoekt een nieuw hypotheekvoorstel uit te brengen. In dat kader vindt er tussen Consument en Aangeslotene e-mailverkeer plaats. In de hierop betrekking hebbende e-mailberichten is het volgende opgenomen:
<u>E-mailbericht van Consument aan Aangeslotene d.d. 29 mei 2009</u>
"(…)Gisteren ontving ik een aangepaste offerte ~~van~~ X kantoor Amersfoort betreffende mijn hypotheek.
Helaas van de regen in de drup.
De looptijd is 20 jaar geworden met max. 10% aflossing per jaar (was 20%).
Dat schiet dus niet op.
Ik kan daarom beter de huidige situatie laten voortbestaan. 10 jaar 6%, 20% aflossen per jaar.
Dat is veel voordeliger dan 20 jaar 4,2%.
Zou u mij kunnen meedelen hoeveel boeterente in moet betalen wanneer ik nu de hele hypotheek aflos?
Dit op basis van de huidige situatie: 10 jaar 6% (…)"
<u>E-mailbericht van Aangeslotene aan Consument d.d. 15 juni 2009, als reactie op het e-mailbericht van Consument d.d. 29 mei 2009</u>
"(…) Naar aanleiding van onderstaande mail heb ik conform afspraak een nieuw verzoek bij onze afdeling hypotheken ingediend.
De looptijd van uw hypotheek is dertig jaar. In uw geval betekent dit een einddatum van 01-05-2029.
Wanneer u kiest voor een variabele rente dan is daar geen looptijd aan gekoppeld, u kunt bij een variabele rente altijd boetevrij aflossen.

Onderstaande is dus alleen van toepassing wanneer u de hypotheek voor een andere rentevastperiode wenst vast te zetten. Bijvoorbeeld 5 jaar.
Helaas is het beleid zodanig dat wanneer we de hypotheek omzetten de maximale boetevrije aflossing op jaarbasis wordt omgezet naar 10%. Hier kan ik helaas niets aan veranderen. (…)"
E-mailbericht van Consument aan Aangeslotene d.d. 15 juni 2009 als reactie op het e-mailbericht van Aangeslotene d.d. 15 juni 2009
"(…) Helaas begrijp ik weinig van uw bericht.
Het zal voor een ingewijde best glashelder zijn maar voor mij niet.
Wat bedoelt u bijv. met "onderstaande"?
En moet ik nog wachten op de uitslag van uw nieuw ingediend verzoek?
En als de hyptotheek niet wordt omgezet, wat dat omzetten ook mag betekenen, blijft de boetevrije aflossing dan 20%?
Ik had u gevraagd te bereken hoeveel boeterente ik moet betalen als ik ineens aflos.
Want zachtjesaan neig ik daartoe om er maar helemaal van af te zijn. (…)"
E-mailbericht van Aangeslotene aan Consument d.d. 16 juni 2009 als reactie op het e-mail bericht van Consument d.d. 15 juni 2009
"(…) Mijn excuses voor de "onduidelijke" mail.
Het omzetten betekent in deze dat we kiezen voor een nieuwe periode om de rente vast te zetten. Indien u ervoor zou kiezen om de rente om te zetten naar variabel dan kunt u deze maandelijks weer omzetten naar een vaste rente van bijvoorbeeld 5 of 10 jaar. Op dit moment is de rente voor een variabele hypotheek 4,2%.
Indien u op dit moment niets besluit te doen dan behoudt u de jaarlijkse boetevrije clausule van 20%.
Conform afspraak heb ik in eerste instantie op uw eerste mail gereageerd waardoor ik nu nog geen boeteberekening heb laten opstellen voor wanneer u de gehele hypotheek wenst af te lossen. Dit zal ik alsnog in gang zetten, u ontvangt hierover bericht (…)"
E-mailbericht van Consument aan Aangeslotene d.d. 16 juni 2009 als reactie op het e-mailbericht van Aangeslotene d.d. 16 juni 2009
"Hartelijk dank voor de heldere toelichting. Alles is mij nu duidelijk. Ik wacht nog even de boeteberekening af en besluit dan wat ik ga doen. (…)"
E-mailbericht van Aangeslotene aan Consument d.d. 22 juni 2009 als reactie op het e-mailbericht van Consument d.d. 16 juni 2009
"(…) Conform afspraak heb ik voor u de boeteberekening opgevraagd.
Indien u de hypotheek nu zou willen omzetten/ oversluiten dan is daar geen boeterente aan gekoppeld. De enige kosten die u zou maken zijn de omzettingskosten van EUR 150,-.
(…)"
E-mailbericht van Consument aan Aangeslotene d.d. 22 juni 2009 als reactie op het e-mailbericht van Aangeslotene d.d. 22 juni 2009
"Hartelijk dank voor uw reactie,
In mijn mail hieronder vroeg ik echter naar de boeterente als ik alles ineens aflos.
Dus niet voor het omzetten. (…)"

E-mailbericht van Aangeslotene d.d. 22 juni 2009 aan Consument als reactie op het e-mailbericht van Consument d.d. 22 juni 2009
"(…) Daar is geen boete aan gekoppeld. U kunt nu aflossen zonder daarbij een boete te moeten betalen. (…)"

2.6. Op 6 februari 2010 heeft Consument Aangeslotene verzocht de hypothecaire geldlening definitief af te willen lossen. Aangeslotene heeft als reactie daarop op 23 februari 2010 aan Consument doorgegeven dat op dat moment de boete ongeveer € 2.050,00 zou bedragen. Op 19 april 2010 is de uiteindelijke definitieve aflosnota van € 3.078,44 door Aangeslotene aan Consument toegezonden.

3. Geschil

3.1. Consument vordert terugbetaling van de door Aangeslotene bij het aflossen van zijn hypothecaire geldlening in rekening gebrachte boeterente.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft ondanks dat het Aangeslotene bekend was dat Consument na een jaar de hypothecaire geldlening in verband met het aflopen van zijn spaarpolis wilde aflossen, de hypothecaire geldlening toch - conform de brief van 18 februari 2009 - tegen een rentepercentage van 6% voor een periode van 10 jaar vastgezet.
- Aangeslotene heeft Consument meerdere malen verzekerd dat de hypothecaire geldlening zonder voorwaarden boetevrij afgelost kon worden. Op het moment van aflossen bleek Consument toch een boeterente verschuldigd te zijn.

3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk weergegeven de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij in deze correct heeft gehandeld. Als gevolg van het door Consument niet reageren op de door Aangeslotene op 4 maart 2009 uitgebrachte hypotheekvoorstellen is de rente op de hypothecaire geldlening conform de renteherzieningsbrief van 18 februari 2009 per 1 april 2009 aangepast.
- Aangeslotene heeft Consument in 2009 meerdere mogelijkheden geboden om boetevrij af te lossen. Consument heeft hier echter geen gebruik van gemaakt, als gevolg waarvan bij de door de Consument gewenste aflossing in april 2010 door Aangeslotene, conform de voorwaarden, boeterente in rekening is gebracht.
- Van de door Consument gestelde toezegging van Aangeslotene dat hij te allen tijde de hypothecaire geldlening boetevrij zou kunnen aflossen is geen sprake.

3.4. Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1. De Commissie stelt allereerst vast dat in deze buiten discussie staat dat er medio februari 2009 een renteherzieningsbrief aan Consument is toegezonden en door laatstgenoemde is ontvangen en dat er voorts, naar aanleiding van een verzoek van Consument hiertoe, begin maart 2009 twee hypotheekwijzigingsvoorstellen door

Aangeslotene zijn gedaan waarop Consument niet tijdig heeft gereageerd. Gelet op het uitblijven van een reactie van Consument is vervolgens per 1 april 2009 conform de renteherzieningsbrief de rente opnieuw vastgezet. De Commissie is gelet op dit feitencomplex van oordeel dat vaststaat dat Consument bekend moet worden geacht met de inhoud van de renteherzieningsbrief. De gevolgen van het door Consument niet tijdig reageren, hetgeen overigens door Consument ook niet wordt betwist, dienen naar het oordeel van de Commissie dan ook voor rekening van Consument te blijven. Aangeslotene treft ter zake de renteherziening naar het oordeel van de Commissie dan ook geen verwijt.

4.2. Met betrekking tot de stelling van Consument dat door Aangeslotene toegezegd zou zijn dat Consument de betreffende hypothecaire geldlening te allen tijde boetevrij zou kunnen aflossen op grond waarvan kort gezegd voor Consument geen noodzaak zou hebben bestaan tijdig te reageren op de door Aangeslotene uitgebrachte hypotheekwijzigingsvoorstellen, overweegt de Commissie als volgt. In het hypotheekwijzigingsvoorstel van 4 maart 2009 staat het volgende opgenomen:
"(…) Op basis van de huidige WOZ-waarde van uw woning van EUR 245.000,= kunnen wij u een offerte toesturen voor 1 jaar vast 4,9%. Het is alleen mogelijk de looptijd per jaar te verlengen. Wij kunnen dan na afloop, dat zou dan zijn op 01-04-2010, de rente wel op variabel zetten in overleg met u. Dan kunt u vanaf 01-04-2010 de hypotheek kosteloos aflossen."
Natuurlijk kunt u ook nu al kiezen voor variabel. Deze rente is op dit moment 3,9%. Deze rente kan maandelijks aangepast worden. (…)"
Naar het oordeel van de Commissie valt uit de zinsnede: *"Dan kunt u vanaf 01-04-2010 de hypotheek kosteloos aflossen."* reeds op te maken dat de hypothecaire geldlening niet altijd kosteloos kan worden afgelost. Ook uit het e-mailverkeer tussen partijen in de periode mei-juni 2009, zoals hiervoor opgenomen onder 2.5., heeft de Commissie opgemaakt dat het verschuldigd zijn van een boete meerdere malen tussen Consument en Aangeslotene aan bod is gekomen. Aangeslotene heeft daarbij op de vraag van Consument wat, kort gezegd, de boeterente zou zijn als hij alles ineens zou aflossen op 22 juni 2009 geantwoord:
"(…) Daar is geen boete aan gekoppeld. U kunt nu aflossen zonder daarbij een boete te moeten betalen. (…)".
Met Aangeslotene is de Commissie van oordeel dat uit het gebruik van het woord "Nu" in het hiervoor geciteerde antwoord van Aangeslotene voldoende duidelijk valt op te maken dat slechts op dat moment boetevrije afgelost zou kunnen worden. Dit had Consument naar het oordeel van de Commissie duidelijk dienen te zijn, gelet ook op de bij Consument bekende inhoud van het eerder geciteerde wijzigingsvoorstel van 4 maart 2009 en de inhoud van de nadien tussen partijen gevoerde e-mail correspondentie. Van de door Consument gestelde toezeggingen, op basis waarvan Consument redelijkerwijs in de veronderstelling kon en mocht verkeren dat te allen tijde boetevrije aflossing mogelijk was, is de Commissie niet gebleken. Dat Consument ter zake het woord "Nu" een andere interpretatie heeft gevolgd kan Aangeslotene niet verweten worden. Gelet op het voorgaande is de Commissie dan

ook van oordeel dat de gevolgen van het door Consument niet ingaan op de hypotheekwijzigingsvoorstellen en het door Consument niet ingaan op de door Aangeslotene geboden mogelijkheid tot boetevrije aflossing, voor rekening van Consument dienen te blijven. Voor terugbetaling van de in rekening gebrachte boete-rente door Aangeslotene bestaat naar het oordeel van de Commissie geen grond.

4.3. Resumerend is de klacht in alle onderdelen ongegrond, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4.4. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.