Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-692
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aegon Hypotheken B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Geldverstrekker
Datum uitspraak	: 13 September 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich erover dat de Geldverstrekker hem niet heeft gewezen op het feit dat na 1 december 2018 met een andere vergelijkingsrente zou worden gerekend om de boete voor vervroegde aflossing vast te stellen. Consument stelt dat de informatie van de Geldverstrekker onvolledig en niet transparant is. De Commissie oordeelt dat de Geldverstrekker algemene informatie op haar website publiceert en dat Consument op die manier, en via de toepasselijke voorwaarden, op de hoogte had kunnen zijn van de berekening van de boete voor vervroegde aflossing. Consument heeft bovendien zelf gekozen voor een aflosdatum na 1 december 2019: de Bank heeft hierop geen invloed gehad. Daarbij komt dat Consument werd bijgestaan door een adviseur die wordt geacht op de hoogte te zijn van de factoren waarvan de berekening afhankelijk is. Niet is gebleken dat de door de Geldverstrekker in rekening gebrachte boete voor vervroegde aflossing in strijd is met de AFM Leidraad. De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Geldverstrekker;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Om deze reden is de uitspraak niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 1 december 2013 is tussen partijen een overeenkomst van hypothecaire geldlening tegen een rente van 4,4% en een rentevastperiode van 15 jaar tot stand gekomen, dus tot 1 december 2028.

2.2 In de brochure 'Wat u moet weten over Aegon hypotheken', zoals die gold ten tijde van het aangaan van de overeenkomst, is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**Voorwaarden bij aflossen met aflossingsvergoeding***
> *In alle andere gevallen wordt een aflossingsvergoeding in rekening gebracht. Deze vergoeding is gelijk aan het verschil tussen de contante waarde van de rentebedragen die bij ongewijzigde voortzetting van de geldlening over het resterende deel van de lopende rentevastperiode verschuldigd zouden zijn, en de contante waarde van de rentebedragen over dezelfde periode berekend op basis van de actuele rente.*
>
> *Hierbij wordt een eventueel toegepaste afwijking van het gepubliceerde tarief niet in aanmerking genomen. De hiervoor genoemde contante waarden worden bepaald door discontering op basis van de actuele rente. De aflossingsvergoeding wordt berekend over het bedrag dat vervroegde wordt afgelost, nadat dit is verminderd met het bedrag waarover op grond van het hiervoor bepaalde geen aflossingsvergoeding is verschuldigd."*

2.3 Consument heeft op 11 september 2018 via de website van de Geldverstrekker de omzettingskosten voor de gehele hypothecaire geldlening opgevraagd. Deze bedroegen volgens de berekening via de website € 15.372,00. In de toelichting is opgenomen:

> *"Hoe verder?*
> ***Uw opties bespreken met een adviseur***
> *Dit overzicht geeft u een voorbeeld van uw opties. Wij raden u aan deze opties en uw persoonlijke situatie altijd te bespreken met een adviseur. Zo bent u zeker van de juiste keuze."*

2.4 Consument heeft contact opgenomen met de adviseur die door de Geldverstrekker in de toelichting is vermeld. De adviseur heeft hem bijgestaan gedurende het aflostraject tot aan de daadwerkelijke aflosdatum.

2.5 Op 13 november 2018 heeft de notaris van Consument de Geldverstrekker verzocht een definitieve aflosnota per 12 december 2018 op te maken. In de definitieve aflosnota per 12 december 2019 is een boete voor vervroegde aflossing van € 19.260,29 opgenomen.

2.6 Consument heeft eind 2018 een extra aflossing van € 11.300,00 gedaan.

2.7 De uiteindelijke aflosdatum is verplaatst naar 6 maart 2019, waarbij Consument de hypothecaire geldlening heeft afgelost en de boete voor vervroegde aflossing ter hoogte van € 16.605,71 heeft voldaan.

2.8 De adviseur heeft Consument gedeeltelijk financieel gecompenseerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert restitutie van een deel van de boete voor vervroegde aflossing, te weten een bedrag van € 2.680,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Geldverstrekker de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden ten aanzien van (i) de communicatie en (ii) de afloskosten. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consument heeft na het opvragen van de omzettingskosten via de website op 11 september 2018 contact opgenomen met de Geldverstrekker. De Geldverstrekker heeft bevestigd dat de hoogte van de boete voor vervroegde aflossing (de afloskosten) niet veel zou afwijken van de omzettingskosten zoals vermeld via de website;
- Consument heeft de passeerdatum bewust uitgesteld naar 6 maart 2019, zodat de Geldverstrekker zijn klacht zou kunnen beoordelen en naar aanleiding daarvan de afloskosten zou kunnen matigen. Consument heeft eind 2018 nog een extra aflossing van € 11.300,00 gedaan, waardoor de boete voor vervroegde aflossing werd verlaagd. Hij heeft dus alles gedaan om de hoogte van de boete voor vervroegde aflossing te beperken. Van de Geldverstrekker mag ook een gebaar worden verwacht;
- de informatievoorziening van de Geldverstrekker is onvolledig en niet transparant, omdat pas na het opvragen van de definitieve aflosnota inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze de boete voor vervroegde aflossing wordt berekend. Consument heeft via de website en in de ondertekende documenten geen informatie over de berekeningsmethodiek van de afloskosten kunnen vinden. Indien hij had geweten dat 1 december 2018 een belangrijke datum was, omdat na deze datum zou worden gerekend met een andere vergelijkings-rente, dan zou hij de aflosdatum niet op 12 december 2018 hebben gezet;
- de Geldverstrekker wist dat de boete voor vervroegde aflossing zou stijgen met 25% en heeft dus haar zorgplicht geschonden door Consument dan wel zijn adviseur hierop niet te wijzen;
- de adviseur van Consument wordt in het document van 11 september 2018 met betrekking tot de omzettingskosten genoemd. Consument heeft hiernaar gehandeld.

De Geldverstrekker is dus verantwoordelijk voor het handelen van de adviseur en de slechte informatievoorziening van de Geldverstrekker kan niet aan de adviseur worden toegerekend;

- de Geldverstrekker heeft de boete voor vervroegde aflossing niet conform de Leidraad *Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek* van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de AFM Leidraad) berekend en heeft een hogere vergoeding ontvangen dan het daadwerkelijk geleden financiële nadeel. Het is immers onmogelijk dat het werkelijke nadeel van de Geldverstrekker met 25% is toegenomen door een termijnoverschrijding van 12 dagen;
- Consument betwist de berekeningswijze wat betreft de vergelijkingsrente, omdat geld dat wordt ontvangen uit boetes voor vervroegde aflossing naar eigen keuze kan worden ingezet voor nieuwe hypotheken.

Verweer van de Geldverstrekker

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

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Geldverstrekker de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en of de berekeningsmethode van de afloskosten correct is toegepast. De Commissie zal beide onderdelen afzonderlijk behandelen.

Informatievoorziening en dienstverlening

4.2 Consument heeft gesteld dat de Geldverstrekker hem ten onrechte niet heeft gewezen op de cruciale datum van 1 december 2018. Per 1 december 2018 gold immers een andere vergelijkingsrente, waardoor de afloskosten hoger waren. De Geldverstrekker was daarmee bekend en is dus tekortgeschoten in haar communicatieve handelen.

4.3 De Geldverstrekker heeft zich verweerd door te stellen dat zij op 11 september 2018 – de datum dat Consument via de website de omzettingskosten heeft opgevraagd – niet bekend was met het feit dat hij de gehele hypothecaire geldlening wenste om te zetten. Er was dan ook geen reden om hem op dat moment mede te delen hoe de afloskosten zijn opgebouwd. Afloskosten zijn overigens iets anders dan omzettingskosten en voor de afloskosten dient een aflosnota te worden opgevraagd. De adviseur had de procedure en berekening aan Consument kunnen toelichten. Algemene informatie is bovendien via de website beschikbaar en voor een concrete berekening had Consument een aflosnota moeten opvragen.

4.4 De Commissie stelt vast dat op de website van de Geldverstrekker de 'Algemene Voorwaarden voor een Aegon Hypotheek' zijn terug te vinden, waarin de factoren van de berekening van de boete voor vervroegde aflossing zijn opgenomen (zie artikel 5). Uit de Algemene Voorwaarden en de brochure 'Wat u moet weten over Aegon hypotheken' blijkt naar het oordeel van de Commissie voldoende dat de hoogte van de afloskosten van diverse factoren afhankelijk is. Van gebrekkige informatie zijdens de Geldverstrekker is daardoor geen sprake en de Commissie volgt de stelling van Consument daarom niet.

4.5 Slechts een definitieve aflosnota kan echter zekerheid bieden over de hoogte van de afloskosten op een bepaalde datum, zoals ook door de Geldverstrekker bekend is gemaakt. Van een adviseur mag worden verwacht dat hij hiervan op de hoogte is. Zelfs indien op 11 september 2018 geen indicatie van de omzettingskosten was opgevraagd, maar van de afloskosten, had de adviseur behoren te weten dat dit niet het definitieve bedrag was en dat dit nog zou kunnen wijzigen de komende drie maanden.

4.6 De Commissie stelt tevens vast dat de notaris namens Consument heeft verzocht om een aflosnota per 12 december 2018. De Geldverstrekker heeft geen invloed gehad op deze datum, terwijl de adviseur hiermee wel bekend was. Van een adviseur mag tevens worden verwacht dat hij bekend is met de berekeningsmethodiek en de factoren waarvan de afloskosten afhankelijk zijn. Van een geldverstrekker kan daarentegen niet worden verwacht dat zij iedere afzonderlijke cliënt wijst op de mogelijkheid dat na een bepaalde datum een andere vergelijkingsrente geldt dat mogelijk tot een verhoging of verlaging van de afloskosten kan leiden. De Geldverstrekker is verzocht om een aflosnota per 12 december 2018 en heeft naar het oordeel van de Commissie adequaat aan dit verzoek voldaan.

4.7 Alhoewel de Commissie begrijpt dat Consument de opmerking van de Geldverstrekker - dat hij had kunnen afzien van oversluiting - misplaatst vindt, is dit wel een terecht punt. Indien Consument zich niet had kunnen verenigen met de hoogte van de afloskosten, had hij ervoor kunnen kiezen om de hypothecaire geldlening ongewijzigd voort te zetten. Dat Consument een extra aflossing heeft gedaan waardoor de afloskosten lager werden, betekent niet dat de Geldverstrekker kan worden verplicht een soortgelijk gebaar te doen door een deel van de afloskosten kwijt te schelden.

Berekening van de afloskosten

4.8 Consument heeft de juistheid van de berekeningsmethodiek van de door de Geldverstrekker gehanteerde afloskosten betwist door te stellen dat deze niet na een bepaalde datum – in zijn geval na 1 december 2018 – 25% hoger kunnen zijn. Hierdoor kan de berekening van de afloskosten onmogelijk conform de AFM Leidraad zijn en heeft de Geldverstrekker meer in rekening gebracht dan het daadwerkelijk geleden financieel nadeel.

De Geldverstrekker heeft zich verweerd en gesteld dat de berekening correct en op grond van de AFM Leidraad is vastgesteld.

4.9 De Commissie wijst erop dat in artikel 7:127, lid 3, van het Burgerlijk Wetboek (BW) is opgenomen dat de vergoeding voor vervroegde aflossing nooit het door de kredietgever geleden financiële nadeel mag overschrijden. Een richtlijn voor het bepalen van dit financiële nadeel volgt uit de AFM Leidraad. De AFM heeft daarin bepaald dat het verschil tussen de rentebetalingen die de Geldverstrekker verwachtte te ontvangen (gebaseerd op de contract-rente) en de rentebetalingen die de Geldverstrekker nog kan ontvangen voor de uit te zetten gelden (gebaseerd op de vergelijkingsrente) wordt gebruikt om het financiële nadeel te bepalen. Consequentie daarvan is dat wanneer de vergelijkingsrente daalt het financiële nadeel (de rentederving) stijgt.

4.10 De vergelijkingsrente dient volgens de AFM Leidraad te worden bepaald door te kijken naar de rente die kan worden ontvangen voor de resterende rentevastperiode. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Geldverstrekker de correcte resterende rentevasteperiode heeft gebruikt voor haar berekening van de afloskosten, noch dat de vergelijkingsrente behorend bij deze resterende rentevastperiode 2,14% bedraagt. Consument stelt echter dat een stijging van 25% geen daadwerkelijk geleden financieel nadeel kan zijn. Consument stelt dat een percentage van 2,48 (het gemiddelde van de rentetabel) een realistischer beeld van de afloskosten zou geven.

4.11 De Commissie merkt ten aanzien hiervan op dat het niet aan Consument is om de rentepercentages voor een rentevastperiode of een tariefklasse te bepalen. Dit is een bevoegdheid die bij de Geldverstrekker ligt en het is de Commissie niet gebleken dat de handelwijze van de Geldverstrekker in strijd is met de wet of de overeenkomst is. Ook is niet komen vast te staan dat de in rekening gebrachte afloskosten hoger zijn dan het daadwerkelijk geleden financieel nadeel. Derhalve bestaat ruimte voor toewijzing van de vordering alleen dan wanneer het handelen van de Geldverstrekker in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. Daarvan is sprake ingeval het beleid van de Geldverstrekker naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW). Hiervoor is onvoldoende dat een ander beleid ook en wellicht beter verdedigbaar is (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-267). Naar het oordeel van de Commissie valt de redenering van Consument als zodanig te karakteriseren.

Conclusie

4.12 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klachten van Consument ongegrond zijn. De Geldverstrekker kan dan ook niet worden verplicht Consument tegemoet te komen in zijn vordering. De Commissie wijst de vordering daarom af.

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.