**Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-200 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 18 april 2017 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Quion Hypotheekbegeleiding B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen Administrateur |
| Datum uitspraak | : 3 maart 2020 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

Op grond van de voorwaarden in relatie tot de campagne kan de vordering van consument om 20% boetevrije te mogen aflossen niet worden toegewezen.

## 1. Procesverloop

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

- de uitspraak van de Commissie van 11 juli 2019, nummer 2019-491 (verder: Tussenuitspraak) en de daaraan ten grondslag liggende processtukken;
- de reactie van Administrateur van 29 augustus 2019;
- de reactie van Consument van 27 september 2019.

1.2 Een mondelinge behandeling vindt de Commissie niet nodig. De einduitspraak zal dan ook op basis van de stukken worden gedaan. Partijen zijn op de hoogte gebracht van het afdoen van de klachtprocedure in meervoudig verband op 9 december 2019. De Commissie heeft in de Tussenuitspraak al vastgesteld dat de uitspraak niet-bindend is.

1.3 De Commissie heeft in deTussenuitspraak partijen in de gelegenheid gesteld zich over een tweetal onderdelen van de klacht nader uit te laten.

1.4 Het eerste onderdeel was gericht op het onderbouwen van het aanbod voortvloeiend uit de CCS-campagne in relatie tot de uitleg van partijen over de van Administrateur afkomstige brief van 28 september 2016 en dan met name het in de Tussenuitspraak onder 2.8 geciteerde deel daarvan, te weten: *"(…) Wanneer u besluit om per 1 februari 2017 uw hypotheek volledig af te lossen en u dit jaar nog gebruik maakt van 10% boetevrije aflossing per kalenderjaar houden wij in de boeterenteberekening voor aflossing per 1 februari 2017 er ook rekening mee dat u in dat kalenderjaar nog 10% boetevrij mag aflossen. "(…)"* .

1.5 Het tweede onderdeel betrof het verstrekken van onderliggende gegevens om de gebruikte variabelen in de voorlopige/definitieve aflosnota's te kunnen verifiëren, waarbij in elk geval diende te worden overgelegd: de offerte uit 2011, de historische rentetarieven van 2011 en de rentetarieven waarvan de vergelijkingsrentes zijn afgeleid.

1.6 Administrateur heeft in dat kader een brief voorzien van bijlagen gedateerd 29 augustus 2019 ingestuurd.

1.7 Consument heeft daarop bij brief van 27 september 2019 gereageerd.

1.8 De Commissie stelt vast dat Administrateur en Consument in hun reacties ook op andere onderdelen dan de hiervoor onder 1.3 bedoelde klachtonderdelen zijn ingegaan. Naar het oordeel van de Commissie is deze handelwijze in strijd met een goede procesorde met als gevolg dat op deze onderdelen door de Commissie geen acht zal worden geslagen.

1.9 Wat de reactie van Administrateur betreft, ziet dit op hetgeen is opgemerkt over een in 2019 uitgevoerde herberekening en op hetgeen onder het kopje *"Tot slot"* over de status van de pro-forma nota's en de schade van Consument is vermeld.

1.10 Wat de reactie van Consument betreft, heeft dit betrekking op hetgeen door hem in de onderdelen "Zorgplicht Administrateur/Geldverstrekker jegens Consument", "Afwikkeling/terugbetaling boeterente" en "Gewekte verwachtingen" is aangevoerd.

## 2. Feiten

2.1 De onder 2.1 tot en met 2.13 van de Tussenuitspraak genoemde feiten worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

2.2 In de zogenoemde definitieve en door Consument voor akkoord ondertekende offerte van 10 februari 2011 is een aflossingsvrije geldlening aangeboden van € 435.000,- tegen een 20 jaar vaste rente van 4,75%.

2.3 Uit het rentebericht van 7 oktober 2010 volgt dat 20 jaar vast met een rente van 4,75% is opgenomen in de risicoklasse 91 tot en met 100%.

2.4 In artikel 9.3.7 (*Jaarlijkse vrijstelling)* van de toepasselijke voorwaarden is over extra aflossen voor zover relevant het volgende bepaald *"U kunt gedurende een kalenderjaar extra aflossen tot een totaalbedrag gelijk aan 10% van het oorspronkelijke leningbedrag zonder dat u een vergoeding verschuldigd bent. (…).*

2.5 Over de grondslag voor de berekening staat in artikel 9.4.1. van de toepasselijke voorwaarden voor zover van belang het volgende "*De wegens extra of algehele aflossing verschuldigde vergoeding wordt berekend over het verschil tussen het bedrag van de extra of algehele aflossing en het hiervoor genoemde vrijgestelde bedrag gelijk aan tien procent (10%) van de oorspronkelijke hoofdsom van de lening."*

2.6 In artikel 12.4 van de toepasselijke voorwaarden is over het tussentijds omzetten van de lening bepaald: *"In beginsel kan een lening ook tussentijds worden omgezet; tussentijdse omzetting kan er echter toe leiden dat u net als bij een extra aflossing, een vergoeding bent verschuldigd. Of u een vergoeding op wegens wijziging van rentepercentage verschuldigd bent, hangt af van de verhouding tussen het rentepercentage van uw om te zetten lening en de hoogte van de dagrente voor soortgelijke nieuwe leningen waarin de bestaande lening wordt omgezet".*

2.7 Uit het overgelegde notitie overzicht van contacten (per telefoon en per mail) tussen Administrateur en Consument, volgt dat Consument op 2 december 2015 telefonisch over de CCS-campagne is benaderd waarbij is vermeld:

"*(…) Client denkt erover na om een gedeelte om te zetten naar een annuitaire aflossing".*

2.8 Geldverstrekker heeft Consument op 11 december 2015 op zijn verzoek € 50.000,- om te zetten tegen actuele rente gemaild:

"*(…) Indien u een bedrag van € 50.000 vanuit uw aflossingsvrije hypotheekdeel zou omzetten naar een annuiteitenhypotheek tegen de huidige lage rente bedragen de kosten hiervan € 831,00. Ter informatie, als u vanuit het aflossingsvrije deel een bedrag van € 43.500,00 zou omzetten naar een annuïteiten hypotheek zijn er geen kosten. U mag 10% van de bij aanvang gesloten hypotheeksom (€ 435.000,00) boetevrij aflossen/omzetten. (…)".*

2.9 Consument heeft de offerte met daarin het aanbod om kosteloos 10% van de oorspronkelijke hoofdsom om te zetten naar een actuele rente en annuïtaire leenvorm, geaccepteerd. Deze wijziging is per 1 januari 2016 doorgevoerd. Uit de overgelegde omzettingsofferte (18 december 2015) volgt dat de drie leningdelen zijn ingedeeld in de risicoklasse 90% t/m 100% van de executiewaarde van de woning.

2.10 Op 16 juli 2016 heeft Consument Geldverstrekker gemaild:

"*(…) Graag zou ik het volgende deel van 43500 omzetten van aflossingsvrij in annuïteiten 5 jaar vast zodat het aflossingsvrije deel wederom kleiner word in de hypotheek (…)*"

2.11 Op 20 juli 2016 heeft Geldverstrekker Consument hierop gemaild:

*"(…) Uw omzetting heeft plaatsgevonden op 01 januari 2016 in het kader van de CCS campagne. Als u opnieuw 10% wil omzetten dan is dit pas weer mogelijk per 01 januari 2017. De mogelijkheid voor een omzetting van 10% naar een annuïteiten aflossingvorm tegen de huidige rente staat nergens in de voorwaarden en wordt door BNP toegestaan om geleidelijk extra aflossen mogelijk te maken zonder al te veel stijgende lasten (…)".*

2.12 Consument heeft de volgende dag Geldverstrekker gemaild:

"(…) *Bedankt voor de informatie, kunnen jullie dus de volgende boetevrije tranche een offerte sturen ingaande 1 januari 2017 van 43500 euro, rentevast 5 jaar.*
*Ik dacht vorige keer begrepen te hebben dat deze omzetting vaker kon maar hoeveel staat BNP na deze omzetting nog weer toe om de aflossinggraad van de hypotheek verder te vergroten?".*

2.13 Administrateur heeft overgelegd de door Geldverstrekker gehanteerde rentetarieven per 20 mei 2016, 19 augustus 2016 en 21 oktober 2016.

## 3. De verdere beoordeling

3.1 Uit de overgelegde stukken volgt dat Consument in het kader van deze campagne op 2 december 2015 telefonisch is benaderd en dat hij daarover op 11 december 2015 vervolgens van Geldverstrekker per mail nadere informatie heeft ontvangen. Zie hierboven 2.7 en 2.8.

3.2 Aan de hand van die mail heeft Administrateur betoogd dat het aanbod het maken van een keuze inhield. Gekozen diende te worden tussen het boetevrij aflossen van 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening of het tussentijds kosteloos omzetten van 10% van de oorspronkelijke hoofdsom naar annuïteiten tegen de actuele rente. Administrateur heeft aangevoerd dat uit het in de laatste zin van het citaat gebruikte leesteken '/', volgt dat een keuze gemaakt diende te worden. Administrateur heeft daarbij ook op de toepasselijke algemene voorwaarden gewezen, zoals hiervoor onder 2.4 tot en met 2.6 is geciteerd.

3.3 Verder heeft Administrateur in meer algemene zin over de CCS-campagne aangevoerd dat Geldverstrekker in 2015 begonnen is consumenten bewust te maken van het feit dat een aflossingsvrije lening aan het einde van de looptijd ineens dient te worden terugbetaald.

3.4 Administrateur is gelet op het vorenstaande van mening dat de zinsnede in het hiervoor onder 1.4 geciteerde gedeelte van de na de omzetting daterende brief van 28 september 2016 dient te worden geplaatst in de context van hetgeen over de CCS-campagne is aangedragen. Consument wist dan wel kon weten dat hij in 2016 niet nogmaals 10% extra vergoedingsvrij kon aflossen omdat hij in dat jaar al van de omzettingsoptie gebruik had gemaakt.

3.5 Consument heeft over de ingevolge de CCS-campagne te maken keuze aangedragen "*Dat het ooit wellicht in het kader van een campagne in het algemeen aan [naam Consument] is gecommuniceerd, kan waar zijn, maar [naam Consument] heeft hier nooit meer aan gedacht toen hij wilde gaan aflossen op de hypotheek.*

*En de medewerkers van Quion/BNP hebben hem er niet meer op gewezen. Pas toen de aflosnota direct aan de notaris was gezonden, was er voor het eerst sprake van dat er geen 10% boetevrij mocht worden afgelost. Dit is niet eerder aan [naam Consument] meegedeeld". (…).* Consument handhaaft zijn mening dat hij op basis van de specifieke zinsnede in de meer bedoelde brief van 28 september 2016 vanwege de algehele aflossing van de geldlening 20% boetevrij mocht aflossen. De Commissie volgt de uitleg van Consument niet en zij licht dit als volgt toe.

3.6 De CCS-campagne, zo leidt de Commissie af uit de hiervoor onder 2.8 geciteerde email in combinatie met de daarop door Administrateur onbetwist verstrekte algemene informatie, is gericht op het *feitelijk aflossen gedurende de looptijd* van de geldlening (door een annuïtaire lening te sluiten voor 10% van het betreffende leningdeel of door daar ineens 10% op af te lossen). Voorts is voldoende aannemelijk geworden dat het op de CCS-campagne gebaseerde aanbod het maken van een keuze inhield tussen het zonder kosten tussentijds omzetten van de lening en het tussentijds aflossen daarop.

3.7 Anders dan Consument betoogt kan uit de hiervoor onder 1.4 geciteerde passage geen aanbod of toezegging worden afgeleid dat de boetevrije ruimte op 20% wordt gesteld, als de geldlening tussentijds geheel wordt afgelost. Immers in die mail zijn twee van elkaar verschillende situaties beschreven. Enerzijds is de situatie beschreven van het ineens aflossen van 10% op de geldlening en anderzijds is daarin de situatie van het algeheel aflossen van de geldlening beschreven. Nu, zoals hiervoor is vastgesteld, het campagneaanbod het maken van een keuze inhield, is hetgeen door de Administrateur in de brief van 28 september 2016 over de mogelijkheid van het gebruiken van de aflossingsvrije ruimte onjuist. Die ruimte was immers al benut door de omzetting eerder dat jaar.

Gelet op de mail van 11 december 2015 (hiervoor onder 2.8) wist dan wel kon Consument dit weten. Los hiervan heeft te gelden dat in die brief is geschreven over het feitelijk aflossen op de lening van 10%, terwijl vaststaat dat hiervan geen sprake was omdat Consument in 2016 van de omzettingsvariant gebruik maakte. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.

3.8 In het geval moet worden aangenomen dat Consument zijn vordering baseert op een combinatie van het CCS-aanbod en de in de voorwaarden opgenomen jaarlijkse_vrijstelling (zie hiervoor onder 2.4) overweegt de Commissie als volgt. Als een geldlening helemaal wordt afgelost zal bij de vaststelling van de verschuldigde boete alleen dan rekening worden gehouden met de boetevrije ruimte als daarvan geen gebruik is gemaakt. Als in het jaar van de algehele aflossing de jaarlijkse vrijstelling wél is benut, dan kan daar niet andermaal aanspraak op worden gemaakt. Het vorenstaande in relatie tot de achtergrond van de CCS-campagne te weten het feitelijk aflossen op de geldlening (zie hiervoor onder 3.6), leidt ertoe dat ook op deze grond de vordering van Consument moet worden afgewezen.

3.9 Nu is vastgesteld dat Consument geen aanspraak op 20% boetevrije ruimte kan maken, behoeft hetgeen over het al dan niet opgeven van zijn recht op de vergoedingsvrije ruimte (zie hiervoor Tussenuitspraak onder 2.10) geen nadere bespreking meer.

3.10 Wat het klachtonderdeel over de in de berekeningen gebruikte risicoklasse-indeling en de vergelijkingsrentes betreft, overweegt de Commissie het volgende.

3.11 Administrateur heeft zijn stelling dat de vergoeding juist is (her)berekend, onderbouwd door de offerte en de rentelijst over te leggen. Het lag vervolgens op de weg van Consument om zijn bezwaar tegen de (her)berekening aan de hand van de overgelegde stukken nader te concretiseren. Omdat Consument dit heeft nagelaten, heeft hij zijn verwijt onvoldoende onderbouwd en zal dit worden verworpen.

3.12 Tot slot overweegt de Commissie over het klachtonderdeel dat de door Administrateur verstrekte informatie voor Consument nadelig zou zijn, het volgende. Wat hier ook van zij, dit heeft niet als gevolg dat Consument aanspraak kan maken op 20% boetevrije ruimte bij algehele aflossing van de geldlening.

## 4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.*