

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-489
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : F. van Lanschot Bankiers N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 6 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument dient klacht in over de berekening van de boeterente in 2015 en 2017. De Commissie is van oordeel dat Consument te laat heeft geklaagd over de berekeningsmethode van de Bank in 2015, waardoor deze klacht niet-ontvankelijk is. Voor wat betreft de berekeningsmethode van de Bank in 2017 stelt de Commissie dat uit de Leidraad van de AFM volgt dat de Bank geen vergoeding in rekening mag brengen die hoger is dan het financieel nadeel dat de aanbieder leidt bij vervroegde aflossing. De Bank mag afwijken van de zogeheten 'Netto Contante Waarde'-methode, zolang aangetoond kan worden dat voldaan is aan de norm. In uitgangspunt 3 van de Leidraad is bepaald dat de vergoeding voor vervroegde aflossing niet hoger mag uitvallen door een inconsistente toepassing van de Loan-To-Valuw (LTV). Anders dan Consument beweerd, heeft de Bank aangetoond dat zij consistent (géén) opslagen toepast. De Bank voldoet naar het oordeel van de Commissie aan de norm uit MCD en de Leidraad, waardoor de vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consument van 24 mei 2018.

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. Op 8 augustus 2007 heeft Consument samen met zijn partner een hypothecaire geldlening gesloten bij de Bank ter hoogte van € 1.120.000,-. De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen met de leningnummers [leningnummer 1], [leningnummer 2] en [leningnummer 3].
- 2.2. De hypotheekofferte vermeldt bij de drie leningdelen, voor zover relevant, het volgende:
“De standaardrente exclusief persoonlijke op- en afslagen op moment van afsluiten bedraagt 5,3 %.”
- 2.3. Op 18 augustus 2015 heeft Consument de Bank per e-mail een berekening verzocht van de vergoeding bij vervroegde aflossing, indien de hypothecaire geldlening per 1 oktober 2015 zou worden overgesloten.
- 2.4. Op 19 augustus 2015 heeft de Bank Consument een e-mailbericht gestuurd dat, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Boeterente

Hypotheek [leningnummer 1]

Pro resto: € 365.667,-

Huidige rentetarief: 5,2 %

Einddatum rentevaste periode: 31-08-2027 (20 jaar vast)

Boeterente: € 65.750,78

Hypotheek [leningnummer 2]

Pro resto: € 300.000,-

Huidige rentetarief: 5,2 %

Einddatum rentevaste periode: 31-08-2027 (20 jaar vast)

Boeterente: € 48.161,74

Hypotheek [leningnummer 3]

Pro resto: € 350.000,-

Huidige rentetarief: 5,2 %

Einddatum rentevaste periode: 31-08-2027 (20 jaar vast)

Boeterente: € 63.212,28

Totale boeterente bij oversluiten per oktober 2015 is indicatief: € 177.124,80

Zoals u ziet is de boeterente aanzienlijk. Dit komt door de combinatie van een hoog huidig rentetarief en een nog lang lopend rentevast contract. Wij berekenen de boeterente aan de hand van uw pro resto hoofdsom (verminderd met uw jaarlijkse boetevrije aflossingsruimte, in dit geval totaal € 280.000,-) en de rentederving bij oversluiten. Hierbij kijken wij naar de misgelopen rente over de resterende juridische looptijd.”

2.5. Op 20 augustus 2015 heeft de Bank Consument een brief toegestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“De huidige rente van uw hypothecaire geldlening bedraagt 5,2 %. De netto contante waarde berekening vergelijkt de standaardrente exclusief persoonlijke op- en afslagen (met uitzondering van een eventuele rentemiddelingsopslag) op de ingangsdatum van de huidige juridische looptijd (5,3 %) met de standaard rente voor hypothecaire geldleningen met een looptijd gelijk aan de resterende looptijd van uw hypothecaire geldlening op moment van vervroegde aflossing (2,907 %).”

2.6. Op 20 augustus 2015 heeft Consument de Bank een e-mail toegestuurd, waarin hij van de Bank verzoekt de gehanteerde rente van 2,9% nader toe te lichten.

2.7. Op 25 augustus 2015 heeft de Bank Consument een e-mail toegestuurd, waarin zij heeft toegelicht dat de gehanteerde rente van 2,9% de rente betreft die de Bank hanteert voor een lening met een vergelijkbaar resterende looptijd op basis van de huidige marktrente.

2.8. Op 28 augustus 2015 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank over de berekeningsmethode van de vergoeding bij vervroegd aflossen.

2.9. Op 11 september 2015 heeft de Bank een brief gestuurd aan Consument waarin zij opnieuw toelichting geeft op de gehanteerde berekeningsmethodiek voor de vergoeding bij vervroegd aflossen en daarbij haar standpunt handhaaft dat deze op correcte wijze is gehanteerd.

2.10. Op 19 oktober 2015 heeft de Bank Consument uit coulance per brief een korting van 20% aangeboden op de vergoeding bij vervroegde aflossing. Consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

2.11. Op 27 maart 2017 heeft Consument de Bank opnieuw per e-mail verzocht een berekening te maken van de vergoeding bij vervroegde aflossing.

2.12. Op 28 april 2017 heeft de Bank Consument per e-mail een berekening toegestuurd van de vergoeding bij vervroegde aflossing over de drie leningdelen bij een indicatieve aflossingsdatum van 1 mei 2017. Daarbij heeft de Bank onder meer verwezen naar de “Leidraad – Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek” van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) (hierna: “de Leidraad”). De toelichting bij de berekeningen luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Hieronder ziet u welke gegevens wij hebben gebruikt voor de berekening van de vergoeding van uw lening met leningnummer [leningnummer 1]:

- Oorspronkelijke hoofdsom	€	370.000,00
- Restant hoofdsom	€	329.166,14
- Bedrag aflossing	€	329.166,14
- Huidig rentepercentage		5,200 %
- Overeengekomen standaard rente		5,300 %
- Vergelijkingsrente		2,800 %
- Resterende rentelooptijd		124 maanden

(...)

Hieronder ziet u welke gegevens wij hebben gebruikt voor de berekening van de vergoeding van uw lening met leningnummer [leningnummer 2]:

- Oorspronkelijke hoofdsom	€	400.000,00
- Restant hoofdsom	€	259.000,00
- Bedrag aflossing	€	259.000,00
- Huidig rentepercentage		5,200 %
- Overeengekomen standaardrente		5,300 %
- Vergelijkingsrente		2,800 %
- Resterende rentelooptijd		124 maanden

(...)

Hieronder ziet u welke gegevens wij hebben gebruikt voor de berekening van de vergoeding van uw lening met leningnummer [leningnummer 3]:

- Oorspronkelijke hoofdsom	€	350.000,00
- Restant hoofdsom	€	310.000,00
- Bedrag aflossing	€	310.000,00
- Huidig rentepercentage		5,200 %
- Overeengekomen standaardrente		5,300 %
- Vergelijkingsrente		2,800 %
- Resterende rentelooptijd		124 maanden”

2.13. Op 28 april 2017 heeft Consument de Bank een e-mailbericht gestuurd, waarin hij klaagt over de berekeningsmethode van de Bank bij het bepalen van de vergoeding bij vervroegde aflossing.

2.14. De nadere uitwisseling van standpunten en gevoerde gesprekken hebben niet geleid tot een oplossing van de klacht van Consument. Consument heeft tot op heden de hypothecaire geldlening niet overgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert een bedrag van € 169.694,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De vergelijkingsrente dient gebaseerd te zijn op vergelijkbare hypothecaire geldleningen. Consument heeft de hypothecaire geldlening gesloten met een tariefklasse van > 102%. Derhalve dient de vergelijkingsrente ook op deze tariefklasse gebaseerd te zijn. Ook geldt een opslag van 0,2% op de rente van de hypothecaire geldlening van Consument die meegenomen dient te worden bij de vaststelling van de vergelijkingsrente. Eveneens is de standaardrente ten onrechte vastgesteld op 5,3%, omdat daarin de provisie van 0,1% is meegenomen. Deze standaardrente behoort zodoende 5,2% te bedragen.
- De Bank heeft in haar correspondentie jegens Consument de Leidraad van de AFM aangedragen, waarin uiteengezet is hoe de vergoeding bij vervroegd aflossen berekend dient te worden. De wijze van berekening die in de Leidraad van de AFM omschreven staat strookt niet met de berekeningsmethode van de Bank op 2015, vóór de publicatie van de Leidraad, en de berekeningsmethode in 2017. De Leidraad bevestigt dat de Bank een onjuiste berekeningsmethode voor de vergoeding bij vervroegd aflossen hanteert. Desondanks houdt de Bank zich niet aan de Leidraad van de AFM, waardoor geconcludeerd kan worden dat de vergoeding voor vervroegd aflossen zowel in 2015 als in 2017 niet naar redelijkheid en billijkheid door de Bank is vastgesteld.
- De hoogte van de vergoeding voor vervroegd aflossen heeft Consument ervan weerhouden zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. Hierdoor heeft Consument schade geleden. De Bank was op de hoogte van de bezwaren van Consument tegen de berekeningsmethode. Desondanks heeft de Bank geen contact met Consument opgenomen toen de methode van berekening van de vergoeding bij vervroegd aflossen was gewijzigd. De Bank heeft zodoende de belangen van Consument onvoldoende gewaarborgd.
- De methode van berekening van de vergoeding voor vervroegd aflossen kan niet worden beïnvloed door tijd. De methode van het bepalen van de vergelijkingsrente in 2015 wijkt echter af van de gehanteerde methode in 2017. In 2017 is uitgegaan van een tariefklasse van ≤ 65%, terwijl in 2015 werd uitgegaan van een tariefklasse van < 75%.

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 klacht van Consument ziet op de vraag of de Bank een onjuiste dan wel onredelijke berekeningsmethode heeft gehanteerd bij vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening. Consument heeft zich zowel in 2015 als in 2017 beklagd over de berekeningsmethode van de Bank voor de vergoeding bij vervroegde aflossing.
- 4.2. De Commissie overweegt dat op 14 juli 2016 de hypotheekenrichtlijn, genaamd 'Mortgage Credit Directive' (MCD), is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. De Leidraad is bedoeld om richting te geven aan banken om te voldoen aan de norm die opgenomen staat in de MCD. Deze norm houdt in dat de aanbieder van hypothecaire krediet geen vergoeding in rekening mag brengen die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder lijdt bij vervroegde aflossing. Hoewel de zogeheten 'Netto Contante Waarde-Methode' een manier is om het financiële nadeel te bepalen, bepaalt de Leidraad dat het de aanbieder is toegestaan de vergoeding bij vervroegde aflossing op andere wijze te berekenen, zolang aangetoond kan worden dat voldaan is aan de norm.
- 4.3. De Bank heeft in haar verweer aangevoerd dat zij de berekeningsmethode van de vergoeding bij vervroegd aflossen conform de Leidraad heeft toegepast. In het bijzonder stelt de Bank dat zij heeft voldaan aan uitgangspunt 3 van de Leidraad 'Impact LTV', waarin is bepaald dat de vergoeding voor vervroegde aflossing niet hoger mag uitvallen door een inconsistente toepassing van de Loan-To-Value (LTV) bij het vaststellen van de vergelijkingsrente ten opzichte van de contractrente. De Leidraad vermeldt dat de LTV de verhouding betreft van de hypotheekschuld ten opzichte van de waarde van het huis. Een hogere LTV kan resulteren in een hoger terugbetalingsrisico voor de geldverstrekker en hangt niet samen met het renterisico dat een geldverstrekker loopt. Het terugbetaalrisico wordt doorgaans door middel van een renteopslag, die afhankelijk is van de LTV, in het rentetarief verwerkt.

Berekeningsmethodiek in 2015

- 4.4. De Bank heeft primair in haar verweer aangevoerd dat Consument te laat geklaagd heeft over de berekeningsmethodiek uit 2015. Gelet op de datum van indiening van de klacht van Consument bij Kifid, te weten 13 juni 2017, is het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (per 1 april 2017) (hierna: 'het Reglement') van toepassing.

Op grond van artikel 5.1 van het Reglement dient een consument binnen een jaar een klacht bij Kifid in te dienen nadat deze is voorgelegd aan de financiële dienstverlener. Indien de financiële dienstverlener in zijn brief met daarin het definitieve standpunt heeft gewezen op Kifid en de toepasselijke driemaandentermijn, dient de klacht conform artikel 5.2 van het Reglement binnen drie maanden na dagtekening van de brief te worden ingediend bij Kifid. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt.

- 4.5. Consument heeft op 18 augustus 2015 de Bank verzocht een berekening te maken van de vergoeding bij vervroegd aflossen per 1 oktober 2015. De Bank heeft op 19 augustus 2015 Consument een indicatie per e-mail toegestuurd. Nadat Consument een klacht had ingediend over de wijze van berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing, heeft de Bank op 11 september 2015 per brief medegedeeld haar standpunt te handhaven en heeft hem daarbij gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij Kifid onder vermelding van de driemaandentermijn. Consument heeft op 13 juni 2017 zijn klacht over de vaststelling van de vergoeding voor vervroegde aflossing in 2015 en 2017 ingediend bij Kifid. Dit betekent dat, voor wat betreft de berekeningsmethode uit 2015, Consument circa een jaar en negen maanden heeft gewacht met indienen bij Kifid.
- 4.6. Nu uit overweging 4.4 en 4.5 volgt dat de gestelde termijnen van artikel 5.1 en 5.2 van het Reglement ruimschoots zijn overschreden, is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument over de gehanteerde berekeningsmethode van de vergoeding bij vervroegd aflossen van 2015 niet voor behandeling in aanmerking komt. Dat Consument destijds heeft afgezien van de indiening van de klacht bij Kifid wegens de stelligheid en vasthoudendheid van de Bank, maakt dit niet anders.

Berekeningsmethodiek in 2017

- 4.7. Consument heeft eveneens gesteld dat de Bank in 2017 de gehanteerde berekeningsmethode voor de vergoeding voor vervroegde aflossing niet naar redelijkheid en billijkheid dan wel niet conform de Leidraad van de AFM heeft toegepast. Daartoe heeft Consument gesteld dat de vergelijkingsrente gebaseerd dient te zijn op vergelijkbare hypothecaire geldleningen. Daarbij gaat Consument kennelijk ervan uit dat dezelfde tariefklasse bij aanvang van de hypothecaire geldlening toegepast moet worden als de tariefklasse die gehanteerd wordt op het moment van vervroegd aflossen.
- 4.8. Onder verwijzing naar rechtsoverweging 4.3 volgt uit de Leidraad dat een verhoogd terugbetalingsrisico bij een hogere LTV doorgaans in een opslag wordt verwerkt. De Bank heeft aangegeven dat zij bij het berekenen van de vergoeding bij vervroegd aflossen zowel bij de vergelijkingsrente als bij de standaardrente geen persoonlijke op- en afslagen hanteert. De Commissie verstaat, anders dan Consument, onder “persoonlijke” zowel de aan Consument gegeven korting als de op hem betrekking hebbende LTV-opslag.

Aangezien de Bank hiermee consistent in het kader van de LTV géén opslag toepast bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing, kan niet worden geconcludeerd dat zij in strijd heeft gehandeld met de Leidraad (zie ook GC 2018-238). De Bank voldoet hiermee naar het oordeel van de Commissie aan de norm uit de MCD.

- 4.9. Nu op grond van het voorgaande niet is gebleken dat de Bank onjuist dan wel onredelijk haar berekeningsmethode van de vergoeding bij vervroegde aflossing heeft toegepast, is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Aan de beoordeling van de schadevordering komt de Commissie dan niet toe.

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 40 van het Reglement.