

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-048
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument is verhuisd en heeft in dat kader zijn hypothecaire geldlening bij de Bank overgesloten naar een andere aanbieder. De Bank heeft, met een beroep op de loyaliteitskorting op de hypothecaire geldlening, een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht. Consument vordert terugbetaling van deze vergoeding (vermeerderd met de wettelijke rente) omdat hij nooit expliciet geïnformeerd is over de constructie van de loyaliteitskorting en hij hier nooit mee ingestemd heeft. Consument vindt de loyaliteitskorting niet duidelijk en bovendien misleidend. Naar het oordeel van de Commissie zijn de consequenties van de loyaliteitskorting echter voldoende duidelijk vastgelegd in de door Consument ontvangen stukken. Dat de voorwaarden verspreid zijn over verschillende documenten, doet hier niet aan af. Hierbij is van belang dat Consument is bijgestaan door een adviseur en dat loyaliteitskorting alleen op aanvraag werd afgesloten. Consument heeft verder geklaagd over de uitbetaling van het vermogensopbouwdepot. Deze uitbetaling heeft een week na de aflossing van de geldlening plaatsgevonden. Dit moment van uitbetaling is naar het oordeel van de Commissie niet onredelijk. 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 en de aanvulling daarop van 27 juni 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 december 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 2 augustus 2010 heeft Consument een overeenkomst van geldlening gesloten met de Bank (hierna: de overeenkomst van geldlening). In de bijbehorende offerte van 22 juli 2010 (hierna: de offerte) is opgenomen dat de geldlening een Vermogens Advies Hypotheek (beleggings-hypotheek) betreft die uit twee leningdelen bestaat van respectievelijk € 300.000,- en € 275.000,-. Consument heeft de offerte op 23 juli 2010 voor akkoord ondertekend.
- 2.2 Op Vervolgblad 6 van de offerte is opgenomen met betrekking tot het leningdeel van € 275.000,-:

Toepasselijke clausebladen
Algemeen
Beleggingshypotheken Algemeen
Vermogens Advies Hypotheek / Amstfund
Bouwdepot
Maatwerk in rente

3a. Hypotheekrente

4,95% per jaar, voor 10 jaar vast (de rentevastperiode van de lening).

Actiekorting:

u profiteert bij dit leningdeel van een eenmalige actiekorting beleggingshypotheek van 0,20% (twee/tiende procentpunt) op ons reguliere tarief. Deze korting is al op de hierboven genoemde rente in mindering gebracht. De actiekorting vervalt na de bovengenoemde rentevastperiode.

Op basis van het aanvangspunt van de minimale groeilijn van het vermogensopbouwdepot, is in deze offerte een (extra) korting verleend van twee/tiende procentpunt op de hypotheekrente van de lening(en) met een rentevaste periode van 1 jaar of langer. Wanneer en zodra de schuldenaar tot verlaging van de minimale groeilijn overgaat (met toestemming van de bank), is de bank gerechtigd het rentepercentage van bovengenoemde lening(en) te verhogen met twee/tiende procentpunt.

Te vergoeden bouwdepotrente

3,95% per jaar

3b. Opbouw Maatwerk in rente

Reguliere rentepercentage	5,25%
Korting Loyaliteitskorting & Offertenterentekorting	0,30% -/-

Te betalen rentepercentage	4,95%

Voor de pakketkorting verwijzen wij u naar het clauseblad Maatwerk in rente.

Op Vervolgblad 8 van de offerte is opgenomen met betrekking tot het leningdeel van € 275.000,-:

12. Vervroegde aflossing van uw hypotheek

Zie artikel 6 van bijgevoegd Reglement. Ten gevolge van uw keuze Maatwerk in rente zijn, in tegenstelling tot hetgeen bepaald is, in artikel 6 lid 5 van het Reglement, in bepaalde gevallen wel kosten verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen.

Op Vervolgblad 14 van de offerte is opgenomen:

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 april 2010) vindt u diverse clauselebladen. In deze offerte wordt vermeld welke clauselebladen voor u van toepassing zijn. De van toepassing verklaarde clauselebladen zijn onlosmakelijk verbonden met deze offerte. Met het tekenen van de offerte verklaart u dat u deze clauselebladen 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 bijlage Specificatie Vermogensopbouwdepot, de clausules, 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.

2.3 Naast de offerte van 22 juli 2010 heeft de Bank op 2 juli 2010 een offerte uitgebracht, die Consument op 4 juli 2010 voor akkoord ondertekend heeft. De tekst in overweging 2.2 is echter ook in de offerte van 2 juli 2010 opgenomen.

2.4 In de overeenkomst van geldlening is opgenomen:

“V. Vervroegde aflossing

(...)

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 het Reglement is opgenomen:

“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:

(...)

2. (...)

3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de oplossing 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. (...)

4. (...)

5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn:

a. (...)

b. de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:

(...)

*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 daardoor in de plaats komende onderhandse verkoop,
(...)”*

2.6 In het Clausuleblad Maatwerk in Rente is 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 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.”

2.7 Omdat Consument ging verhuizen en de geldlening zou aflossen, heeft de Bank op 17 augustus 2017 een definitieve terugbetaalnota opgesteld. Hierin is opgenomen dat Consument in verband met de vervroegde aflossing van het leningdeel van € 275.000,- een vergoeding van € 8.250,- verschuldigd is aan de Bank. Consument heeft dit bedrag aan de Bank betaald.

2.8 Bij de geldlening hoort een ‘Vermogensopbouwdepot’, dat ten tijde van de vervroegde aflossing bij Nationale Nederlanden ondergebracht was. Op 1 september 2017 is de geldlening afgelost. Op 4 september 2017 heeft de Bank de gelden ontvangen van de notaris van Consument. Op 6 september 2017 heeft de Bank aan Nationale Nederlanden laten weten dat de verpanding kon komen te vervallen. Op 8 september 2017 is de waarde van het in het Vermogensopbouwdepot opgebouwde bedrag van € 46.814,45 aan Consument uitbetaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert terugbetaling van de door hem betaalde vergoeding voor vervroegde aflossing van € 8.250,-, vermeerderd met de wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is niet gerechtigd een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening te brengen met een beroep op de voorwaarden van de loyaliteitskorting. Daarnaast is Consument ontevreden met de dienstverlening van de Bank ten aanzien van de uitbetaling van het Vermogensopbouwdepot. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Volgens de Bank heeft Consument in ruil voor een korting op zijn rente afgezien van het recht om bij verhuizing te mogen aflossen zonder daarvoor een vergoeding voor vervroegde aflossing te moeten betalen. Consument is hier echter nooit expliciet over geïnformeerd en heeft hier nooit mee ingestemd.
 - Op het blad van de offerte waar de kortingen vermeld zijn, wordt de loyaliteitskorting gecombineerd met de offerterentekorting (zie overweging 2.2). Daarnaast is op dat blad niet toegelicht dat er met het kiezen voor de korting afgezien wordt van een recht op aflossing zonder vergoeding. De constructie van de loyaliteitskorting is hierdoor niet duidelijk en bovendien misleidend. De Bank schendt hiermee haar zorgplicht jegens Consument.
 - Consument staat niet alleen in zijn klacht over de loyaliteitskorting. Uit de hoeveelheid klachten die over loyaliteitskorting zijn ingediend, blijkt dat de constructie onduidelijk is.
 - Ten tijde van het afsluiten van de geldlening heeft de financieel adviseur van Consument hem niet ingelicht over de consequenties van de loyaliteitskorting.
 - Het Vermogensopbouwdepot is pas uitbetaald na vele telefoontjes en e-mails door of namens Consument, terwijl Consument dit depot nodig had voor de financiering van de nieuwe woning. Bovendien is Consument hierdoor rente misgelopen en heeft dit kostbare tijd gekost.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. De argumenten van de Bank die van belang zijn voor de beoordeling, worden hieronder besproken.

4. Beoordeling

Is er sprake van misbruik van procesrecht?

- 4.1 Consument vordert terugbetaling van de vergoeding voor vervroegde aflossing nu de Bank deze vergoeding in rekening brengt met een beroep op de voorwaarden van de loyaliteitskorting. Het meest verstrekkende verweer van de Bank is dat er sprake zou zijn van misbruik van procesrecht. Consument wist namelijk dat de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening eerder verschillende uitspraken gegeven heeft inzake vergelijkbare geschillen. Volgens de Bank heeft Consument desondanks de procedure voortgezet, zonder aannemelijk te maken dat zijn argumenten afwijken van de argumenten in die eerdere zaken. De Bank stelt dat de klacht daarom niet behandelbaar is.
- 4.2 Hoewel Consument op de hoogte was van de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie over loyaliteitskorting, is van belang dat Consument voor zichzelf optreedt en zich niet professioneel laat vertegenwoordigen. De Bank wordt daarom niet gevolgd in haar standpunt dat Consument misbruik van procesrecht maakt door zijn procedure voort te zetten. Daarmee komt de Commissie toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van Consument.

Het geschil

- 4.3 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank de vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening mag brengen met een beroep op de constructie van de loyaliteitskorting. Daarnaast ligt de vraag voor of de Bank tekortgeschoten is door het Vermogensopbouwdepot een week nadat de geldlening afgelost is, uit te betalen aan Consument. De Commissie beantwoordt de eerste vraag bevestigend en de tweede vraag ontkennend en licht haar oordeel als volgt toe.

Loyaliteitskorting

- 4.4 Consument heeft gesteld dat hij niet bekend was met de loyaliteitskorting. De systematiek waarbij in ruil voor korting wordt afgezien van het recht om bij verkoop boetevrij te mogen aflossen is nergens expliciet vastgelegd of akkoord bevonden. De informatie waar de Bank zich op beroept bij het in rekening brengen van de vergoeding voor vervroegde aflossing, is volgens Consument onduidelijk en misleidend. Het geheel aan regels dat als loyaliteitskorting wordt aangeduid is niet op één plek in de voorwaarden terug te vinden, maar verspreid over verschillende pagina's en documenten. Daar waar melding gemaakt wordt van korting, wordt de loyaliteitskorting bovendien tegelijk behandeld met offerterentekorting, zodat volgens Consument niet duidelijk is welke korting van toepassing is.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie is de systematiek van de loyaliteitskorting voldoende duidelijk vastgelegd.

Dat de voorwaarden verspreid zijn over verschillende documenten, doet hier niet aan af (zie voor een vergelijkbaar oordeel Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-160 en 2017-723). Ook het feit dat er meerdere klachten zijn ingediend over de loyaliteitskorting, kan niet tot een ander oordeel leiden. Zoals de Bank heeft aangevoerd, heeft immers Consument de offerte en de daarop gebaseerde geldleen-overeenkomst en de hypotheek-akte voor akkoord ondertekend. Met deze ondertekening heeft Consument verklaard dat hij de daarin genoemde informatie en documenten heeft ontvangen, daarvan kennis heeft genomen en met de inhoud daarvan akkoord is gegaan. Anders dan Consument stelt, is niet vereist dat Consument expliciet instemt met de systematiek van de loyaliteitskorting, aangezien de instemming daarvan reeds besloten ligt in de instemming met de genoemde documenten. Gelet op deze omstandigheden is er van misleiding geen sprake.

- 4.6 Daarnaast is van belang dat Consument zich bij het afsluiten van de geldlening heeft laten bijstaan door een onafhankelijk adviseur. Hoewel Consument gesteld heeft dat zijn adviseur hem niet ingelicht heeft over de consequenties van de loyaliteitskorting, lag het desondanks op de weg van de adviseur om Consument over de loyaliteitskorting te informeren en te adviseren. Dit kan de Bank dan ook niet aangerekend worden. Dit geldt des te meer aangezien, zoals de Bank naar voren gebracht heeft, loyaliteitskorting destijds uitsluitend op aanvraag werd aangeboden door de Bank.

Vermogensopbouwdepot

- 4.7 Het andere klachtonderdeel betreft de uitbetaling van het Vermogensopbouwdepot. Consument is er niet over te spreken dat het bedrag van € 46.814,45 niet eerder dan op 8 september 2017 is uitbetaald. Consument stelt dat hij en zijn financieel adviseur vele uren hebben moeten bellen en e-mailen om het proces te bespoedigen. Consument wil hiervoor gecompenseerd worden.
- 4.8 De Bank heeft aangevoerd dat zij voor de uitbetaling van het Vermogensopbouwdepot afhankelijk was van de doorbetaling door de notaris en van de medewerking van Nationale Nederlanden. Drie dagen na de aflossing van de geldlening, op maandag 4 september 2017, heeft de Bank de gelden van de notaris ontvangen. Vervolgens heeft de Bank op 6 september 2017 aan Nationale Nederlanden doorgegeven dat de verpanding van het depot kon komen te vervallen. Gelet op deze gang van zaken is het naar het oordeel van de Commissie niet onredelijk dat Consument het bedrag op 8 september 2017 ontvangen heeft. Aangezien de Bank niet tekortgeschoten is in haar verplichtingen jegens Consument, is er geen reden om Consument te compenseren voor gederfde rente of andere kosten.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.