

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-141 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 november 2017
Ingediend door : Consumenten en afzonderlijk Consument I en Consument II
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 februari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

In juli 2016 hebben Consumenten de rente op hun hypothecaire geldlening bij de Bank tussentijds aangepast en de Bank heeft hiervoor afkoopkosten in rekening gebracht. Consument I heeft tot mei 2016 bij de Bank gewerkt. Nadat de tussentijdse renteaanpassing doorgevoerd was en de afkoopkosten betaald waren, kreeg Consument I van oud-collega's te horen dat er een personeelsregeling bestond op grond waarvan de Bank 30% van de afkoopkosten bij tussentijdse renteaanpassing zou vergoeden. Tijdens de procedure bij Kifid is gebleken dat de Bank niet eerder dan eind juli 2016 over deze personeelsregeling gecommuniceerd heeft en dat de personeelsregeling vanaf dat moment met terugwerkende kracht naar januari 2016 ingevoerd is. De vordering van compensatie op grond van de personeelsregeling wordt daarom toegewezen. De andere vorderingen die betrekking hebben op de hoogte van de afkoopkosten, worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het namens Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de stukken die de Bank na de hoorzitting aan het dossier toegevoegd heeft;
- de namens Consumenten ingediende reactie op de stukken die de Bank na de hoorzitting aan het dossier toegevoegd heeft.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument I heeft vanaf 2000 tot 1 mei 2016 bij de Bank gewerkt. Als gevolg van een reorganisatie is zijn dienstbetrekking per 1 mei 2016 beëindigd.
- 2.2 In 2006 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening), bestaande uit vier leningdelen met een totale hoofdsom van € 560.000,-. In de hypotheekakte is opgenomen dat Consumenten in geval van vervroegde aflossing jaarlijks 20% van de hoofdsom vergoedingsvrij mogen aflossen. Op de rentepercentages van de hypothecaire geldlening is, gelet op de dienstbetrekking van Consument I bij de Bank, personeelskorting verleend.
- 2.3 In juli 2016 hebben Consumenten de rente van twee leningdelen van de hypothecaire geldlening aangepast. Voor de wijziging van de rente voor het leningdeel met een hoofdsom van € 190.000,- heeft de Bank een bedrag van € 15.887,13 aan afkoopkosten in rekening gebracht. Voor het leningdeel met een hoofdsom van € 301.000,- bedragen de afkoopkosten € 32.924,04.
- 2.4 Eind juli 2016 is met terugwerkende kracht tot 1 januari 2016 voor personeelsleden van de Bank de personeelsregeling ‘Compensatie afkoopkosten bij TRA en vervroegd aflossen’ ingevoerd (hierna: de personeelsregeling). In deze personeelsregeling is opgenomen:

“Vanaf januari 2016 kun je 30% compensatie ontvangen voor de afkoopkosten, exclusief administratiekosten, bij vervroegd aflossen of een tussentijdse rente aanpassing (TRA). De compensatie wordt belast via je salarisstrook uitbetaald. Deze regeling geldt tot 31 december 2020.”
- 2.5 In 2017 heeft de Bank een herberekening gemaakt voor de in 2016 in rekening gebrachte afkoopkosten, naar aanleiding van de publicatie van de Leidraad ‘Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek’ van de Autoriteit Financiële Markten. Consumenten hebben een bedrag van € 786,87 terug ontvangen en een rentevergoeding van € 20,22 ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een herberekening van de afkoopkosten naar aanleiding van de verschillende klachtonderdelen en een restitutie van het onverschuldigd betaalde bedrag met de wettelijke rente per juli 2016 of anders per 13 april 2017 (zie ingebrekestelling van 22 maart 2017).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Ten eerste hebben Consumenten ten onrechte geen gebruik kunnen maken van de personeelskorting van 30% op de voor de tussentijdse rente aanpassing betaalde afkoopkosten. Daarnaast overschrijden de afkoopkosten de zekere schade die de Bank als gevolg van de tussentijdse renteaanpassing lijdt en zal lijden. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- Pas in september 2016 kwamen Consumenten op de hoogte van de personeelsregeling op grond waarvan 30% van de afkoopkosten bij tussentijdse rente aanpassing vergoed wordt. Tot dat moment heeft Consument I de personeelsregeling niet gezien, noch is hij door de Bank gewezen op de personeelsregeling. Hiervoor was bijvoorbeeld gelegenheid tijdens de exitgesprekken met Consument en in de bijeenkomsten van de Bank voor oud-medewerkers op het vlak van financiële mogelijkheden.
- Op grond van artikel 6:237 sub i Burgerlijk Wetboek (BW) kan de Bank alleen aanspraak maken op een redelijke vergoeding van het geleden verlies of van de gederfde winst. De Bank heeft echter geen inzage gegeven in het daadwerkelijk geleden nadeel en de berekening van de afkoopkosten ontbreekt in het dossier. Op grond van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF) wordt een redelijke vergoeding begrensd tot maximaal hetzij vier maanden rente over het vervroegd af te lossen bedrag, hetzij 3% van het vervroegd af te lossen bedrag. Hier heeft de Bank niet aan voldaan.
- Omdat Consument I per 1 mei 2016 uit dienst getreden is bij de Bank, was de verlaging van de hypotheekrente de enige manier om de maandlasten van Consumenten te verlagen, aangezien oversluiting naar een andere bank niet mogelijk was. Als geoordeeld wordt dat de GHF-normen niet van toepassing zijn, dient dit dan ook voor rekening van de Bank te komen.
- Consumenten zijn als gevolg van de volgende omstandigheden door gouden ketenen gebonden aan de hypothecaire geldlening bij de Bank. Ten eerste hebben Consumenten een Top(extra)hypotheek: er is een geldlening verstrekt waarvan de hoofdsom hoger is dan de waarde van de woning die als onderpand dient.

Daarnaast was de hypothecaire geldlening tijdens de dienstbetrekking van Consument I bij de Bank betaalbaar door het relatief hoge inkomen dat Consument I bij de Bank verdiende en door de personeelskorting op de rente. Beide voordelen zijn met de uitdiensttreding weggevallen.

- De Bank heeft bij de berekening van de afkoopkosten geen rekening gehouden met de overeengekomen jaarlijkse vergoedingsvrije aflossing van 20%. De vergoedingsvrije ruimte is eenmalig verrekend, maar dient jaarlijks gedurende de resterende looptijd verrekend te worden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Ten aanzien van de personeelsregeling heeft de Bank aanvankelijk aangevoerd dat deze regeling vanaf januari 2016 gold en dat het voor rekening van Consumenten komt dat zij niet op de hoogte waren van de regeling. Na de hoorzitting op 8 oktober 2018 heeft de Bank stukken aan het dossier toegevoegd, waaruit blijkt dat de personeelsregeling eind juli 2016 gepubliceerd is en vanaf dat moment met terugwerkende kracht naar januari 2016 ingevoerd is.
- Artikel 6:237 sub i BW is niet van toepassing op tussentijdse renteaanpassingen.
- De bepaling van de GHF waar Consumenten zich op beroepen, is niet van toepassing op tussentijdse renteaanpassingen.
- De Bank betwist dat Consumenten door gouden ketenen aan de hypothecaire geldlening gebonden zijn. Bij verstrekking van de hypothecaire geldlening was de waarde van de woning gelijk of hoger dan de hoofdsom van de geldlening. Inmiddels is de waarde van de woning hoger dan de hoofdsom. De hypothecaire geldlening is binnen de reguliere normen verstrekt en de personeelskorting is alleen maar een extra voordeel voor personeelsleden. De personeelskorting heeft de hypothecaire geldlening niet betaalbaar gemaakt.
- De vergoedingsvrije aflossing van 20% dient in de berekening van de afkoopkosten eenmalig te worden toegepast, niet jaarlijks.
- De Bank heeft na de hoorzitting de berekening van de afkoopkosten overgelegd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich allereerst gesteld voor de vraag of de Bank tekortgeschoten is in haar verplichtingen jegens Consumenten doordat zij niet in aanmerking gekomen zijn voor toepassing van de personeelsregeling. De Commissie is van oordeel dat de Bank hierin tekortgeschoten is en dat de gevolgen hiervan voor rekening van de Bank dienen te komen. Dit deel van de vordering wordt dan ook toegewezen.

De vordering ten aanzien van de overige klachtonderdelen van Consumenten wordt afgewezen. De Commissie licht hieronder haar oordeel ten aanzien van de verschillende klachtonderdelen afzonderlijk toe.

De personeelsregeling

4.2 Consumenten hebben gesteld dat Consument I ten tijde van zijn dienstverband bij de Bank niet op de hoogte was van de personeelsregeling en er hierdoor geen gebruik van kon maken. De Bank heeft dit aanvankelijk betwist door aan te voeren dat de personeelsregeling al sinds januari 2016 in werking was. Na de hoorzitting bij Kifid is echter uit de door de Bank overgelegde stukken gebleken dat de regeling niet eerder dan eind juli 2016 in werking getreden is, met terugwerkende kracht naar januari 2016. De personeelsregeling is bovendien niet eerder dan eind juli 2016 naar de personeelsleden van de Bank gecommuniceerd. Nu de betwisting van de Bank hiermee komt te vervallen, dient de vordering van Consumenten op dit punt te worden toegewezen. Consumenten hebben na de terugbetaling van € 786,87 per saldo € 48.024,30 aan afkoopkosten betaald. De schade van Consumenten is derhalve € 14.407,29 (30% van € 48.024,30). De compensatie dient conform de personeelsregeling belast via de salarisstrook uitbetaald te worden. Indien uitbetaling via een salarisstrook in verband met het beëindigde dienstverband van Consument I niet meer mogelijk is, dient de compensatie aan Consumenten op een vergelijkbare wijze uitbetaald te worden (fiscaal belaste nabetaling). De vordering voor de verhoging met de wettelijke rente is eveneens toewijsbaar en wordt berekend over de netto-uitbetaling. In verband met de ingebrekestelling op 22 maart 2017, wordt de rente berekend vanaf 13 april 2017.

Normen voor de afkoopkosten

4.3 Consumenten hebben met een beroep op artikel 6:237 sub i BW gesteld dat het beding in de Algemene Bepalingen bij de overeenkomst van geldlening op grond waarvan de Bank de afkoopkosten in rekening brengt, vernietigbaar is. Op grond van dit artikel wordt een beding in de algemene voorwaarden vermoed onredelijk bezwarend te zijn als dat beding inhoudt dat Consumenten een geldsom moeten betalen voor *beëindiging van de overeenkomst* van hypothecaire geldlening die geen redelijke vergoeding voor de door de Bank geleden verlies of gedeerde winst betreft. Daarnaast stellen Consumenten dat op grond van de GHF een redelijke vergoeding begrensd wordt door hetzij vier maanden rente over het vervroegd af te lossen bedrag, hetzij 3% van het vervroegd af te lossen bedrag.

4.4 Ten aanzien van deze normen voor de berekening van de afkoopkosten waarop Consumenten zich beroepen stelt de Commissie echter vast dat deze beide niet van toepassing zijn op tussentijdse renteaanpassingen. Artikel 6:237 sub i BW ziet immers op *beëindiging* van de hypothecaire geldlening en daarvan is geen sprake. Zie de uitspraken van Rechtbank Midden-Nederland van 20 juni 2018 (ECLI:NL:RBMNE:2018:2747) en van 25 april 2018 (ECLI:NL:RBMNE:2018:1642), waarin vergelijkbaar werd geoordeeld.

Hoewel Consumenten niet gespecificeerd hebben op welke bepaling van de GHF zij zich beroepen, is er geen bepaling in de GHF ten aanzien van tussentijdse renteaanpassingen die aansluit bij de stelling van Consumenten.

Gouden ketenen

- 4.5 Namens Consumenten is ter zitting echter gesteld dat zij door de gouden ketenen waarmee zij aan de hypothecaire geldlening gebonden zijn, de geldlening niet kunnen aflossen en daarom genoodzaakt waren de rente tussentijds aan te passen. De gouden ketenen zijn volgens Consumenten veroorzaakt door het type geldlening en door het wegvallen van het relatief hoge inkomen van Consument I, welke omstandigheden zij de Bank aanrekenen. Dat Consumenten de lening niet konden aflossen en oversluiten naar een andere aanbieder komt volgens Consumenten dan ook voor risico van de Bank en daardoor komt het tevens voor risico van de Bank dat de GHF-norm niet van toepassing is.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat deze redenatie van Consumenten niet opgaat. De Bank heeft betwist dat er sprake is van een hypothecaire geldlening waarbij de waarde van het onderpand lager is dan de hoofdsom van de geldlening. Consumenten hebben hun stelling dat er sprake is van een geldlening met een hogere hoofdsom dan de waarde van het onderpand niet nader onderbouwd, zodat de Commissie daar niet van kan uitgaan. Daarnaast maakt de situatie dat de Bank zowel werkgever als geldverstrekker is, niet dat de Bank Consumenten om die reden anders moet behandelen dan andere consumenten die hun baan verliezen en hierdoor met een terugval in inkomen te maken hebben. Het omgekeerde geldt ook: als Consument I niet bij de Bank in dienst was geweest, maar bij een andere werkgever en daar zijn baan verloren had, hadden Consumenten ook het gevoel kunnen hebben dat zij met gouden ketenen aan een hypothecaire geldlening verbonden waren. Dit is dan ook geen omstandigheid die aan de Bank toe te rekenen valt.

Vergoedingsvrije aflossing 20%

- 4.7 Consumenten hebben verder gesteld dat de Bank ten onrechte slechts eenmaal de vergoedingsvrije ruimte van 20% toegepast heeft in de berekening van de afkoopkosten. Volgens Consumenten zou deze vergoedingsvrije ruimte jaarlijks voor de duur van de resterende looptijd verrekend moeten worden. Nu dat niet gebeurd is, is het beding in de Algemene Bepalingen op grond waarvan de Bank de afkoopkosten in rekening gebracht heeft, volgens Consumenten onredelijk bezwarend en daarom vernietigbaar.
- 4.8 Uit de door de Bank overgelegde stukken blijkt inderdaad dat de vergoedingsvrije ruimte van 20% voor beide leningdelen één keer toegepast is in de berekening van de afkoopkosten. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken als volgt. Bij het openbreken van de rentecontracten vindt er (fictief) eenmalig een (algehele) aflossing op de geldlening plaats.

De Bank heeft Consumenten toegestaan jaarlijks 20% van het leningdeel vergoedingsvrij af te lossen. Dit geeft Consumenten het recht, niet een plicht, jaarlijks 20% van de hoofdsom vergoedingsvrij af te lossen. Op het moment dat Consumenten tot aflossing overgaan, zijn aflossingen in toekomstige jaren nog zuiver hypothetisch. Om die reden kan de Bank er niet toe gehouden worden de toekomstige vergoedingsvrije ruimte mee te nemen in haar berekening van de afkoopkosten. Zie onder meer de uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummers 2017-514 en 2018-608. De Commissie volgt Consumenten daarom niet in hun stelling dat het beding in de Algemene Bepalingen bij de overeenkomst van geldlening vernietigbaar is.

Winstfactor

- 4.9 In de reactie op de na de hoorzitting door de Bank toegevoegde stukken hebben Consumenten gesteld dat de berekening van de Bank uitgaat van een misvatting dat er bij de gehanteerde rente geen winstfactor is meegerekend. Bancaire instellingen komen volgens Consumenten middels deze berekeningen altijd uit op een winstmarge, terwijl de wet dit ten stelligste verbiedt. Deze blote stelling is echter te laat in de procedure naar voren gebracht en niet onderbouwd, zodat die niet tot een ander oordeel kan leiden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten het bruto-bedrag van € 14.407,29 via een fiscaal belaste nabetaling uitbetaalt met de wettelijke rente daarover vanaf 13 april 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.