

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-229  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 januari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 1 april 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Klacht ongegrond. Geen gerechtvaardigd vertrouwen van consument.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende informatie van de Bank van 19 juli 2018;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument van 23 januari 2019.

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 Consument had een bankspaarhypotheek bij een geldverstrekker afgesloten.
- 2.2 Op 3 maart 2014 heeft de Bank, na bemiddeling van een tussenpersoon namens Consument (hierna: 'de Tussenpersoon'), een hypotheekofferte van € 225.000,- aan Consument uitgebracht. De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten een aflossingsvrij leningdeel, een bankspaarhypotheek en een annuïtair leningdeel. Consument heeft de hypotheekofferte op 12 maart 2014 voor akkoord ondertekend.

In het bijgevoegde stappenplan is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**“Stap 3**                      **Het regelen van de fiscale voortzetting**  
 A. Verzoek om              *Om fiscaal voort te kunnen zetten moet u voor passeren uw*  
 waardeoverdracht        *huidige maatschappij/bank verzoeken om de waarde van uw*  
    *huidige polis/rekening over te dragen.”*

2.3 Bij brief van 27 maart 2014 heeft de Bank de Tussenpersoon het volgende medegedeeld:

*“Om de kapitaaloverdracht naar Nationale-Nederlanden te kunnen voltooien moet de latende bank of verzekeraar het kapitaal vrijgeven. Hieraan zijn mogelijk voorwaarden verbonden. De latende bank of verzekeraar kan u daarover informeren.*

*Nadat de klant aan alle voorwaarden heeft voldaan, kan de latende bank of verzekeraar het kapitaal overdragen naar rekeningnummer [...] t.a.v. Nationale Nederlanden onder vermelding van de [rekeningnummer] t.n.v. [Consument].”*

2.4 Op 8 april 2014 is de hypothecaire geldlening gepasseerd.

2.5 Op 22 mei 2014 heeft de Bank een bedrag van € 10.000,- van Consument ontvangen. Bij brief van 23 mei 2014 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

*“Hartelijk dank voor uw extra aflossing op uw hypotheek. Wij hebben deze aflossing inmiddels verwerkt. Door deze extra aflossing wordt uw hypotheek lager. In deze brief leest u de belangrijkste wijzigingen.*

<b>Datum extra Aflossing</b>	<b>Lening-deel</b>	<b>Uw extra aflossing</b>	<b>Nieuwe hoofdsom</b>
22-05-14	1	€ 3.950,00	€ 35.550,00
22-05-14	2	€ 1.500,00	€ 138.500,00
22-05-14	3	€ 4.550,00	€ 40.950,00
<b>Totale aflossing</b>		<b>€ 10.000,00”</b>	

2.6 In de telefoonnotitie van de Bank van 13 juni 2014 om 14:13 uur is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“TP geeft aan dat de klant een extra aflossing heeft gedaan van € 10.000,- echter is de klant vergeten te vermelden om dit bedrag op lening deel 3 in mindering te brengen. De vraag van TP is of wij dit kunnen corrigeren.*

*Aangegeven dat dit wel mogelijk is maar dat er dan een boete wordt berekend, omdat het meer dan 10% is. TP geeft aan dat zij dit gaat bespreken met de klant en hier later nog op terug komt.”*

2.7 Bij brief van 21 juli 2014 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

*“Wij ontvingen op 22 mei 2014 e 10.000,00.*

*Dit hebben wij op die datum aangewend voor aflossing op het leningdeel nummer 1050299480.L003.*

*Met deze extra aflossing is het maximale boetevrije aflossingsbedrag van dit jaar overschreden. Daarom bent u over e 5.450,00 een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding bedraagt e 158,25.”*

2.8 Bij brief van 5 juli 2017 heeft de Bank desgevraagd een pro-forma aflosnota per 5 juli 2017 aan Consument verstrekt, waarin een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 6.107,71 is opgenomen. In de pro forma aflosnota per 5 juli 2017 is ten aanzien van leningdeel 2 – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“Voor de boeteberekening zijn we uitgegaan van de volgende gegevens.*

<i>Berekeningsdatum</i>	<i>5-7-2017</i>
<i>Aflosdatum</i>	<i>5-7-2017</i>
<i>Einddatum rentevastperiode</i>	<i>1-4-2019</i>
<i>Betaaltermijn</i>	<i>Maandelijks</i>
<i>Contractrente</i>	<i>4,30%</i>
<i>Vergelijkingsrente</i>	<i>2,25%</i>
<i>Inleg BankSpaar Plus Hypotheek</i>	<i>€ 216,36</i>
<i>Opgebouwde waarde spaarrekening</i>	<i>€ 9.058,75</i>

**Stap 1: het bedrag waarover u boete betaalt**

*De boete die u moet betalen, wordt berekend over het bedrag dat u aan ons terugbetaalt. Van dit bedrag trekken we het bedrag af dat u nog boetevrij mag aflossen en de opgebouwde waarde van uw (Bank) Spaar Hypotheek. Over het bedrag dat dan overblijft, betaalt u een boete.*

<i>Hoofdsom</i>	<i>€ 140.000,00</i>
<i>Jaarlijks boetevrij aflosbedrag</i>	<i>€ 14.000,00</i>
<i>Dit jaar reeds afgelost</i>	<i>-</i>
<i>Opgebouwde waarde</i>	<i>€ 9.058,75</i>

Bedrag waarover u boete betaalt (...)	€ 116.941,25
Bedrag dat we met de contractrente van 4,3% over de rest van de rentevast periode ontvangen hadden	€ 8.533,88
Bedrag dat we met de vergelijkingsrente van 2,25% zouden ontvangen over de rest van de rentevastperiode	€ 4.465,40
Berekend renteverlies (...)	€ 4.068,48
Dit leidt tot een boete (contante waarde)	€ 3.986,89”

- 2.9 Bij brief van 8 augustus 2017 heeft de Bank opnieuw een pro-forma aflosnota aan Consument verstrekt, waarin een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 3.126,38 is opgenomen. Deze pro-forma aflosnota is niet door Consument opgevraagd. In de pro forma aflosnota van 8 augustus 2017 is ten aanzien van leningdeel 2 – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Voor de boeteberekening zijn we uitgegaan van de volgende gegevens.

Berekeningsdatum	8-8-2017
Aflosdatum	8-8-2017
Einddatum rentevastperiode	1-4-2019
Betaaltermijn	Maandelijks
Contractrente	4,30%
Vergelijkingsrente	2,35%
Inleg BankSpaar Plus Hypotheek	€ 9.308,09
Opgebouwde waarde spaarrekening	€ 216,36

**Stap 1: het bedrag waarover u boete betaalt**

De boete die u moet betalen, wordt berekend over het bedrag dat u aan ons terugbetaalt. Van dit bedrag trekken we het bedrag af dat u nog boetevrij mag aflossen en de opgebouwde waarde van uw (Bank) Spaar Hypotheek. Over het bedrag dat dan overblijft, betaalt u een boete.

Hoofdsom	€ 140.000,00
Jaarlijks boetevrij aflosbedrag	€ 14.000,00
Dit jaar reeds afgelost	-
Opgebouwde waarde	€ 216,36

Bedrag waarover u boete betaalt (...)	€ 125.783,64
Bedrag dat we met de contractrente van 4,3% over de rest van de rentevast periode ontvangen hadden	€ 2.708,20
Bedrag dat we met de vergelijkingsrente van 2,35% zouden ontvangen over de rest van de rentevastperiode (...)	€ 1.480,06
Berekend renteverlies (...)	€ 1.228,14
Dit leidt tot een boete (contante waarde)	€ 1.217,08”

- 2.10 Bij brief van 20 september 2017 heeft de Bank aan Consument een definitieve aflosnota verstrekt, waarin een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 5.278,47 is opgenomen.
- 2.11 Op 29 september 2017 heeft Consument de hypothecaire geldlening volledig afgelost.
- 2.12 Bij brief van 26 oktober 2017 heeft Consument een klacht bij de Bank ingediend.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de misgelopen rentederving, het fiscale nadeel en de gehele in rekening gebrachte boeterente.

#### Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De fiscale overdracht in 2014 onjuist verwerkt. Het reeds opgebouwde bedrag in de oude spaarpolis van Consument zou worden aangewend als eerste storting in de nieuwe spaarpolis. Consument heeft het bedrag van € 10.000,- overgemaakt naar de Bank, alleen is het bedrag niet gestort in de spaarpolis, maar afgelost op de hypothecaire geldlening. Als gevolg hiervan is Consument fiscaal gedupeerd en heeft hij een boeterente van € 158,25 moeten voldoen. Daarnaast was Consument genoodzaakt zijn hypothecaire geldlening om te zetten naar een annuïtaire hypotheek, omdat de spaarpolis niet meer voldeed aan de fiscale eisen. De Tussenpersoon heeft de Bank op de fout gewezen, maar volgens de Bank was het niet meer mogelijk dit te herstellen.
  - Consument heeft voor het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening een pro forma aflosnota opgevraagd. De Bank heeft op 5 juli 2017 een pro forma aflosnota verstrekt voor € 6.107,71.

Op 8 augustus 2017 ontving Consument ongevraagd nog een pro forma aflosnota maar dan met een boeterente van € 3.126,38. Aan de hand van de pro forma aflosnota van 8 augustus 2017 heeft de Tussenpersoon berekeningen gemaakt en zijn advies en de nieuwe hypothecaire geldlening is hierop afgestemd. Voor het passeren van de hypotheekakte bleek dat de definitieve boeterente € 5.278,47 bedroeg en de aangevraagde hypothecaire geldlening niet meer toereikend was. In de pro forma aflosnota van 8 augustus 2017 waren onjuiste gegevens opgenomen. Consument en de Tussenpersoon mochten er vanuit gaan dat de boeterenteberekening van 8 augustus 2017 juist was.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Bij brief van 27 maart 2014 heeft de Bank Consument geïnformeerd over de fiscale overdracht. Hierin is duidelijk aangegeven naar welk rekeningnummer de latende bank het bedrag moest overmaken. Op 22 mei 2014 heeft de Bank € 10.000,- van Consument ontvangen. In de omschrijving is opgenomen dat het om een extra aflossing gaat, maar niet om welk leningdeel. Het bedrag is daarom evenredig verdeeld over alle leningdelen. De Tussenpersoon heeft op 13 juni 2014 telefonisch aangegeven dat het bedrag op één leningdeel moest worden afgelost. De Bank heeft hierop aangegeven dat dan een boeterente in rekening zal worden gebracht. De Tussenpersoon heeft dit met Consument overlegd waarna hij de Bank heeft verzocht hier uitvoering aan te geven. De Bank heeft dit bij brief van 21 juli 2014 aan Consument bevestigd en hiermee uitvoering gegeven aan de wens van Consument.
  - Aan een pro forma aflosnota kunnen geen rechten worden ontleend. De definitieve boeterente vindt plaats op het moment dat de hypothecaire geldlening wordt afgelost en wordt verwoord in een definitieve aflosnota. In de pro forma aflosnota van 8 augustus 2017 zijn per abuis de bedragen van de inleg van de bankspaarrekening en de opgebouwde waarde verwisseld als gevolg waarvan de boeterente lager is uitgevallen. In de specificatie van de boeteberekening is aan Consument aangegeven hoe de boeterente wordt berekend. Nu dit niet is uitgevoerd als omschreven is derhalve sprake van een kennelijke vergissing. Consument en/of de Tussenpersoon had kunnen en moeten opmerken dat de pro forma aflosnota van 8 augustus 2017 onjuist was. De boetebedragen van leningdelen 1 en 3 waren 10% gedaald, terwijl de boeterente van leningdeel 2 met 70% was gedaald.

## **4. Beoordeling**

### *Overdracht*

- 4.1 Ten aanzien van de fiscale overdracht, die onjuist door de Bank zou zijn verwerkt, merkt de Commissie het volgende op. De latende bank dient het kapitaal over te maken.

De bank heeft Consument en zijn tussenpersoon hierover geïnformeerd. Consument had deze opdracht aan zijn latende bank moeten geven. Niet is gebleken dat Consument of de Tussenpersoon dit heeft gedaan.

4.2 Verder heeft de Bank Consument en de Tussenpersoon over de aflossing geïnformeerd. Hier hebben beiden geen bezwaar tegen gemaakt. Hetgeen partijen in het telefoongesprek van 13 juni 2014 volgens de Bank hebben besproken, namelijk dat het bedrag op één leningdeel moest worden afgelost heeft Consument niet betwist. Daarbij heeft te gelden dat de Bank op 21 juli 2014 schriftelijk heeft bevestigd dat het door Consument ingebrachte bedrag van € 10.000,- is gebruikt als aflossing. Niet is gebleken dat Consument of de Tussenpersoon hier op hebben gereageerd, laat staan hiertegen meteen heeft geprotesteerd.

4.3 Gelet op het voorgaande moet het ervoor worden gehouden dat de wens van Consument in 2014 was, althans ermee heeft ingestemd, om € 10.000 af te lossen, aan welk verzoek de Bank heeft voldaan. De klacht ten aanzien van de fiscale overdracht is derhalve ongegrond.

*Pro forma aflosnota*

4.4 Voor zover Consument klaagt over de pro-forma aflosnota staat de Commissie voor de vraag of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de aflosnota van 8 augustus 2017.

4.5 In dit geval heeft Consument op eigen verzoek op 5 juli 2017 een aflosnota ontvangen. Hierin bedroeg de vergoeding voor het vervroegd aflossen € 5.278,47. Daarop heeft Consument ongeveer een maand later, op 8 augustus 2017, ongevraagd een tweede pro forma aflosnota ontvangen, waarin de vergoeding voor het vervroegd aflossen € 3.126,38 bedroeg.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat Consument ongevraagd een pro-forma aflosnota toegestuurd gekregen heeft, bij hem vraagtekens had moeten oproepen. Hij had moeten weten dat aan de inhoud van een pro forma nota geen rechten kunnen worden ontleend. In ieder geval had het op zijn weg gelegen om, als hij al aan een van deze pro forma nota's rechten wilde ontleen, hierover bij de Bank vragen te stellen.

4.7 Naar het oordeel van de Commissie kon Consument, op grond van de hierboven geschetste omstandigheden, alsmede het feit dat in de pro-forma aflosnota de nodige voorbehouden zijn gemaakt, er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de pro-forma aflosnota van 8 augustus 2017 juist was.

## **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](http://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.*