

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-659
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 januari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Van Lanschot N.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn echtgenote hebben in 2005 een hypothecaire geldlening met personeelscondities afgesloten bij de bank, waar zij beiden tevens werkzaam waren. Toen was in de personeelscondities opgenomen dat de geldlening boetevrij kon worden afgelost bij uitdiensttreding. In juli 2008 hebben zij twee aanvullende geldleningen afgesloten bij de bank, waarvan een met personeelscondities. Begin 2008 zijn de personeelscondities gewijzigd en boetevrij aflossen bij uitdiensttreding niet meer mogelijk. In 2015 is de echtgenote uit dienst getreden bij de bank. In 2018 is het dienstverband van Consument geëindigd. De bank heeft in verband met de vervroegde aflossing van de totale geldlening door Consument en zijn echtgenote een vergoedingsrente in rekening gebracht over de twee aanvullende geldleningen. Consument stelt dat de bank hem in 2008 had moeten informeren dat de personeelscondities gewijzigd zijn. De Commissie oordeelt dat het in het onderhavige geval bij het afsluiten van de aanvullende geldlening op weg van Consument en zijn echtgenote gelegen, om, indien zij niet over de personeelscondities beschikten, navraag te doen bij de bank. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument en zijn echtgenote ten tijde van het afsluiten van de aanvullende geldleningen werkzaam waren bij de bank. Hierbij is voorts van belang dat de echtgenote zelf werkzaam was op de afdeling HRM. Gelet op voornoemde omstandigheden is de Commissie van oordeel dat er geen sprake is van een schending van de op de bank rustende zorgplicht. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- 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.

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 en zijn echtgenote hebben in 2005 in verband met de aankoop van een woning een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De geldlening heeft een hoofdsom van € 460.000,-. Zowel Consument als zijn echtgenote waren op dat moment werkzaam bij (een onderdeel van) de Bank. Consument was werkzaam als adviseur in verzekeringen en zijn echtgenote werkte bij de afdeling HRM. In de kredietovereenkomst is opgenomen dat de vigerende regeling Bankdiensten van het Handboek Personeel van toepassing is.
- 2.2 In 2008 heeft Consument de Bank in verband met een verbouwing gevraagd om een verhoging van de geldlening. Op 10 juli 2008 heeft de Bank een offerte voor twee aflossingsvrije hypotheekleningen (hierna: de aanvullende geldleningen) uitgebracht, welke door Consument en zijn echtgenote is ondertekend. De eerste met een hoofdsom van € 35.000,- tegen een rente van 4,0% per jaar voor een rentevastperiode van 15 jaar. De tweede aflossingsvrije hypotheek met een hoofdsom van € 55.000,- tegen een rente van 5,85% per jaar voor een rentevastperiode van 15 jaar. Bij beide leningen is in de offerte ten aanzien van de extra aflossing vermeld:

“Op de rentebetaaldagen zijn per kalenderjaar extra aflossingen uit eigen middelen in veelvoud van EUR 500,00 toegestaan, tot maximaal 10 % van de oorspronkelijke hoofdsom van de hypothecaire geldlening.

Over het meerdere is een vergoeding verschuldigd, conform hetgeen gesteld is in de Bijlage en toelichting hypotheekofferte.”

- 2.3 De lening van € 35.000,- is verstrekt op personeelscondities en de lening van € 55.000,- is verstrekt op reguliere condities. Op pagina 5 van de offerte is het volgende opgenomen:

“Aanvullende bepaling

Op de onderhavige geldlening zijn van toepassing de bepalingen zoals opgenomen in de vigerende regeling Bankdiensten van het Handboek Personeel nummer [nummer x], welke één onverbreekelijk geheel vormen met deze hypotheekofferte.”

- 2.4 Uit de door Consument en zijn echtgenote ondertekende akte van geldlening volgt dat op de verstrekte verhoging van € 35.000,- de regeling Bankdiensten van het Handboek Personeel nummer [nummer x] (hierna: ‘Personeelsvoorwaarden’) van toepassing is.

De verhoging van € 55.000,- (leningnummer [nummer 1]) is verstrekt op reguliere condities en de Personeels-voorwaarden zijn op deze geldlening niet van toepassing.

2.5 In de Personeelsvoorwaarden is, voor zover van belang, vermeld:

“Komt een medewerker bij de beëindiging van het dienstverband niet langer in aanmerking voor personeelscondities, dan zijn alle lopende financieringen vanwege Van Lanschot opzegbaar. In dat geval wordt het rentetarief van kracht zoals dat voor cliënten gold op het moment dat de financiering is aangegaan of latere rentecontinuïteitsdatum. Geldleningen die Van Lanschot voor 1-1-2008 heeft verstrekt of geoffreerd kunnen tot maximaal een (1) maand na beëindiging van het dienstverband boetevrij worden afgelost. Voor geldleningen die Van Lanschot na 1-1-2008 heeft geoffreerd en verstrekt geldt ook bij einde dienstverband de reguliere vergoedingsregeling ingeval van vervroegde aflossing.”

2.6 De Bank heeft de in feit 2.5 vermelde termijn van een maand, waarbinnen leningen die vóór 2008 zijn verstrekt, na beëindiging van het dienstverband van de echtgenote van Consument in 2015 aangepast naar drie maanden.

2.7 In april 2015 is de echtgenote van Consument uit dienst getreden van de Bank. Vanwege de uitdiensttreding van de echtgenote van Consument heeft de Bank op 2 oktober 2015 een tweetal wijzigingsovereenkomsten toegestuurd. Consument en zijn echtgenote hebben met deze wijzigingsovereenkomsten ingestemd. Vanwege een fout in de wijzigingsovereenkomsten heeft de Bank op 14 januari 2016 een aangepaste kredietovereenkomst voor de geldlening verstrekt. Consument en zijn echtgenote hebben de kredietovereenkomst van 14 januari 2016 op 18 januari 2016 voor akkoord getekend. In de kredietovereenkomst is, onder meer, opgenomen:

“Het betreft de navolgende wijzigingen:

- *Herstructureringsplitsing van de Levenhypotheek onder nummer [nummer 2] door:*
 - *gedeeltelijke aflossing ad EUR 230.000,00 op de hypothecaire geldlening onder nummer [nummer 2] (onder personeelscondities);*
 - *de gedeeltelijke aflossing wordt gefinancierd door middel van een verstrekking van een nieuwe hypothecaire geldlening ad EUR 230.000,00 onder nummer [nummer 4] (geen personeelscondities);*
- *(...)*

Aanvullende bepaling

Op de bestaande hypothecaire geldleningen onder nummer [nummer 2] en [nummer 3] zijn van toepassing de bepalingen zoals opgenomen in de vigerende regeling Bankdiensten van het Handboek Personeel nummer [nummer x], welke één onverbrekelijk geheel vormen met deze hypotheekofferte.”

2.8 De Bank heeft Consument en zijn echtgenote bij brief van 1 juni 2018 geïnformeerd over de gevolgen van de uitdiensttreding van Consument per 1 augustus 2018. In deze brief is, voor zover relevant, opgenomen:

“Hypothecaire geldleningen die Van Lanschot voor 1 januari 2008 heeft verstrekt kunnen tot maximaal drie maanden na beëindiging van het dienstverband boetevrij worden afgelost. Voor geldleningen die Van Lanschot na 1 januari 2008 heeft verstrekt, geldt ook bij einde dienstverband de reguliere vergoedingsregeling ingeval van vervroegde aflossing.

*Leningnummer [nummer 5] ad € 230.000,00 (leven hypotheek).
Verstrekkingsdatum: 22-07-2005
Juridische startdatum: 01-02-201
Het lopende 10 jaar vaste tarief blijft ongewijzigd 2,50%*

*Leningnummer [nummer 6] ad € 35.000,00 (aflossingsvrije hypotheek).
Verstrekkingsdatum: 17-07-2008
Juridische startdatum: 01-08-2008
Het lopende 15 jaar vaste tarief blijft ongewijzigd 4,00%*

*Leningnummer [nummer 1] ad € 55.000,00 (aflossingsvrije hypotheek).
Verstrekkingsdatum: 17-07-2008
Juridische startdatum: 01-08-2008
Het lopende 15 jaar vaste tarief blijft ongewijzigd 5,85%*

*Leningnummer [nummer 7] ad € 230.000,00 (aflossingsvrije hypotheek).
Verstrekkingsdatum: 01-02-2016
Juridische startdatum: 01-02-2016
Het lopende 10 jaar vaste tarief blijft ongewijzigd 2,40%”*

- 2.9 Op verzoek van Consument heeft de Bank per 1 september 2018 een (proforma) aflosnota opgesteld in verband met de algehele aflossing van de geldening. De vergoeding voor het vervroegd aflossen van de aanvullende (aflossingsvrije) geldleningen bedraagt € 13.996,35 (€ 3.550,35 voor leningnummer [nummer 6] en € 10.446,- voor leningnummer [nummer 1]). Consument heeft een klacht ingediend bij de Bank over de vergoeding in verband met de vervroegde aflossing van de geldening.
- 2.10 Op verzoek van Consument en zijn echtgenote heeft de Bank per brief van 29 oktober 2018 de definitieve aflosnota aan Consument en zijn echtgenote toegezonden in verband met algehele aflossing van de geldleningen. In deze brief is ten aanzien van de aanvullende geldlening van € 35.000,- (leningnummer [nummer 6]) het volgende opgenomen:

Vergoedingsberekening voor uw leningdeel [REDACTED] (Aflossingsvrije hypotheek)

Toelichting op de berekening van de vergoeding die u aan ons betaalt als u uw lening eerder terugbetaalt

1. U mag ieder kalenderjaar een deel van uw lening eerder terugbetalen zonder dat u hiervoor een vergoeding aan ons betaalt. Over het bedrag dat u meer terugbetaalt, betaalt u aan ons een vergoeding. In uw geval is dit over een bedrag van: EUR 31.500,00.

U wilt per 31-10-2018 terugbetalen		EUR	35.000,00
Oorspronkelijke hoofdsom	EUR	35.000,00	
Percentage dat u per kalenderjaar eerder terug mag betalen, zonder een vergoeding te betalen		10%	
Bedrag dat u per kalenderjaar terug mag betalen, zonder een vergoeding te betalen	EUR	3.500,00	
Bedrag dat u dit kalenderjaar eerder heeft terugbetaald, zonder een vergoeding hiervoor te hebben betaald	EUR	0,00	
Resterend bedrag dat u dit kalenderjaar eerder mag terugbetalen, zonder een vergoeding te betalen		EUR	3.500,00 -/-
De te betalen vergoeding wordt berekend over		EUR	31.500,00

2. Daarna berekenen wij het bedrag van de totale maandbedragen die u over het bedrag dat hierboven staat tot het einde van de rentevastperiode zou hebben betaald. Dit berekenen wij met de basisrente inclusief eventuele rentemiddelingsopslag die volgens de voorwaarden bij dit leningdeel hoort (4,00%).
3. Wij maken dezelfde berekening met de actuele rente die volgens uw voorwaarden voor uw lening(deel) geldt voor een vergelijkbare lening (1,55%). Dit noemen wij de vergelijkingsrente. De vergelijkingsrente is de actuele rente die u voor dezelfde soort lening zou betalen. Wij kijken eerst naar de resterende looptijd van uw rentevaste periode. Bieden wij een rentevaste periode aan die gelijk is aan deze resterende looptijd? Dan geldt de actuele rente voor deze rentevaste periode als vergelijkingsrente. Is dat niet zo? Dan kijken wij naar de actuele rente voor de dichtstbijzijnde kortere en langere rentevaste periode. De hoogste van deze twee actuele rentes geldt als vergelijkingsrente. Hierdoor betaalt u een lagere vergoeding aan ons.
4. Het verschil tussen deze twee bedragen is het bedrag dat wij nu niet ontvangen door het wijzigen van uw lening.
5. U betaalt dit verschil niet in de toekomst maar nu. Daarom rekenen wij het bedrag terug naar dit moment. Dit noemen wij de contante waarde en dit is het bedrag dat u moet betalen. U betaalt dit bedrag tegelijk met het bedrag dat u eerder terugbetaalt. Dit is het uiteindelijke bedrag dat wij bij u in rekening brengen.

Hoe zijn wij tot de hoogte van de te betalen vergoeding gekomen?

	Te betalen vergoeding		
1	U betaalt een vergoeding over	EUR	31.500,00
2	Totaal van de maandbedragen op basis van de basisrente met eventuele rentemiddelingsopslag die volgens de voorwaarden bij dit leningdeel hoort (4,00%) over de periode tot aan het einde van de rentevastperiode (57 maanden en 1 dagen).	EUR	5.988,50
3	Totaal van de maandbedragen op basis van de vergelijkingsrente (1,55%) die u tot het einde van uw rentevastperiode (57 maanden en 1 dagen) aan ons zou gaan betalen	EUR	2.320,54
4	Verskil dat wij niet ontvangen doordat de actuele rente lager is dan de rente die conform uw voorwaarden bij dit leningdeel hoort	EUR	3.667,96
5	Vergoeding die u aan ons betaalt	EUR	3.533,91

Wilt u meer weten over het berekenen van de te betalen vergoeding? Kijk dan op onze website.

Ten aanzien van de aanvullende geldlening van € 55.000,- (leningnummer [nummer 1]) is het volgende opgenomen:

Vergoedingsberekening voor uw leningdeel (Aflossingsvrije hypotheek)

Toelichting op de berekening van de vergoeding die u aan ons betaalt als u uw lening eerder terugbetaalt

1. U mag ieder kalenderjaar een deel van uw lening eerder terugbetalen zonder dat u hiervoor een vergoeding aan ons betaalt. Over het bedrag dat u meer terugbetaalt, betaalt u aan ons een vergoeding. In uw geval is dit over een bedrag van: EUR 49.500,00.

U wilt per 31-10-2018 terugbetalen		EUR	55.000,00
Oorspronkelijke hoofdsom	EUR	55.000,00	
Percentage dat u per kalenderjaar eerder terug mag betalen, zonder een vergoeding te betalen		10%	
Bedrag dat u per kalenderjaar terug mag betalen, zonder een vergoeding te betalen	EUR	5.500,00	
Bedrag dat u dit kalenderjaar eerder heeft terugbetaald, zonder een vergoeding hiervoor te hebben betaald	EUR	0,00	
Resterend bedrag dat u dit kalenderjaar eerder mag terugbetalen, zonder een vergoeding te betalen		EUR	5.500,00 -/-
De te betalen vergoeding wordt berekend over		EUR	49.500,00

2. Daarna berekenen wij het bedrag van de totale maandbedragen die u over het bedrag dat hierboven staat tot het einde van de rentevastperiode zou hebben betaald. Dit berekenen wij met de basisrente inclusief eventuele rentemiddelingsopslag die volgens de voorwaarden bij dit leningdeel hoort (6,05%).
3. Wij maken dezelfde berekening met de actuele rente die volgens uw voorwaarden voor uw lening(deel) geldt voor een vergelijkbare lening (1,55%). Dit noemen wij de vergelijkingsrente. De vergelijkingsrente is de actuele rente die u voor dezelfde soort lening zou betalen. Wij kijken eerst naar de resterende looptijd van uw rentevaste periode. Bieden wij een rentevaste periode aan die gelijk is aan deze resterende looptijd? Dan geldt de actuele rente voor deze rentevaste periode als vergelijkingsrente. Is dat niet zo? Dan kijken wij naar de actuele rente voor de dichtstbijzijnde kortere en langere rentevaste periode. De hoogste van deze twee actuele rentes geldt als vergelijkingsrente. Hierdoor betaalt u een lagere vergoeding aan ons.
4. Het verschil tussen deze twee bedragen is het bedrag dat wij nu niet ontvangen door het wijzigen van uw lening.
5. U betaalt dit verschil niet in de toekomst maar nu. Daarom rekenen wij het bedrag terug naar dit moment. Dit noemen wij de contante waarde en dit is het bedrag dat u moet betalen. U betaalt dit bedrag tegelijk met het bedrag dat u eerder terugbetaalt. Dit is het uiteindelijke bedrag dat wij bij u in rekening brengen.

Hoe zijn wij tot de hoogte van de te betalen vergoeding gekomen?

Te betalen vergoeding			
1	U betaalt een vergoeding over	EUR	49.500,00
2	Totaal van de maandbedragen op basis van de basisrente met eventuele rentemiddelingsopslag die volgens de voorwaarden bij dit leningdeel hoort (6,05%) over de periode tot aan het einde van de rentevastperiode (57 maanden en 1 dagen).	EUR	14.233,38
3	Totaal van de maandbedragen op basis van de vergelijkingsrente (1,55%) die u tot het einde van uw rentevastperiode (57 maanden en 1 dagen) aan ons zou gaan betalen	EUR	3.646,57
4	Verskil dat wij niet ontvangen doordat de actuele rente lager is dan de rente die conform uw voorwaarden bij dit leningdeel hoort	EUR	10.586,81
5	Vergoeding die u aan ons betaalt	EUR	10.199,92

Wilt u meer weten over het berekenen van de te betalen vergoeding? Kijk dan op onze website.

- 2.11 Consument en zijn echtgenote hebben hun woningfinanciering in oktober 2018 volledig afgelost en een vergoeding wegens vervroegde aflossing van € 14.411,77 betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de betaalde vergoeding voor vervroegd aflossen van € 14.411,77.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank een vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening in rekening gebracht.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de volledige geldlening is binnen drie maanden na uitdiensttreding afgelost en conform de Personeelsvoorwaarden is er dan geen vergoeding voor vervroegd aflossen verschuldigd;
- Consument is door de Bank niet geïnformeerd over de wijziging van de Personeelsvoorwaarden vlak voor het aangaan van de aanvullende geldleningen met nummer [nummer 6] en [nummer 1] en verkeerde in de veronderstelling dat de volledige geldlening bij einde dienstverband zonder vergoeding afgelost kon worden. De Bank heeft onvoldoende duidelijk gemaakt – en ook niet bewezen – dat Consument op de hoogte was of had moeten zijn van de negatieve wijziging van de Personeelsvoorwaarden. Gezien haar wettelijke informatie- en zorgplicht en goed werkgeverschap had de Bank Consument expliciet op de wijziging moeten wijzen. Er is nooit een kopie van de vigerende Personeelsvoorwaarden mee gestuurd.
- Daarnaast is de hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing disproportioneel in verhouding tot het hypotheekbedrag. De vergoeding van € 14.411,77 op een totaalbedrag is € 90.000,- is 20% van de geldlening.
- Dat de vergoeding wegens vervroegde aflossing diende te worden betaald is des te schrijnender omdat Consument per 1 augustus 2018 wegens een reorganisatie en buiten zijn schuld zijn baan bij (een onderdeel van) de Bank na een lang dienstverband heeft verloren en er inkomensachteruitgang is. De Bank zou uit coulance het bedrag niet in rekening mogen brengen.

Verweer van de Bank

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

De Bank heeft de vergoeding voor vervroegd aflossing van de (aanvullende) geldleningen op grond van de door Consument en zijn echtgenote ondertekende kredietovereenkomst en de akten van geldlening terecht in rekening gebracht. In het kader hiervan voert de Bank het volgende aan:

- Consument en zijn echtgenote zijn in 2008, 2015 en 2016 akkoord gegaan met de toepasselijkheid van de voorwaarden en ook met de Personeelsvoorwaarden. Die regeling was voor beiden toegankelijk, omdat deze beschikbaar was op de interne website van de Bank. De echtgenote van Consument, die juriste is, werkte bovendien op de afdeling HRM die de Personeelsvoorwaarden heeft opgesteld.
- De Personeelsvoorwaarden zijn ook duidelijk.
- De Bank was niet gehouden om Consument en zijn echtgenote te wijzen op de wijzigingen in de regeling ten opzichte van de regeling die gold voor 1 januari 2008.

Consument gaat daarmee voorbij aan zijn eigen verantwoordelijkheid en die van zijn echtgenote om de kredietovereenkomsten in 2008, 2015 en 2016 te bestuderen voordat zij deze ondertekenden en om vragen te stellen indien zij iets niet begrepen in de kredietovereenkomst. Dat geldt temeer voor de echtgenote omdat zij jurist is en als medewerker van de afdeling HRM meer dan de gemiddelde werknemer op de hoogte moet zijn geweest van de Personeelsvoorwaarden. Haar kennis moet ook aan Consument worden toegerekend nu alle leningen op beider naam staan en alle stukken door beiden zijn ondertekend.

- De Bank heeft, conform de in de kredietovereenkomst en akte van geldlening gemaakte afspraak, berekend wat het financieel nadeel is dat de Bank lijdt door de vervroegde aflossing van de totale geldlening. De relatief hoge boeterente wordt veroorzaakt door het verschil tussen de rente op het moment van afsluiten van de aanvullende geldleningen in 2008 en de vergelijkingsrente in 2018. Consument heeft zijn stelling niet onderbouwd.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank Consument op grond van goed werkgeverschap had moeten wijzen op de wijziging in personeelscondities. De Commissie stelt voorop dat zij op grond van haar reglement enkel bevoegd is om klachten te behandelen die betrekking hebben op een Financiële Dienst, zoals genoemd in het reglement. De Commissie is derhalve niet bevoegd om te oordelen of de Bank in strijd met goed werkgeverschap heeft gehandeld, zie Geschillencommissie Kifid 21 februari 2013, nr. 2013-061. De Commissie laat deze stelling dan ook buiten beschouwing.
- 4.2 In de kern komt de klacht van Consument erop neer dat de Bank, gezien haar wettelijke informatie- en zorgplicht, Consument expliciet op de wijziging in de personeelscondities had moeten wijzen.
- 4.3 De Commissie stelt allereerst vast dat er een rechtsgeldige overeenkomst ten aanzien van de aanvullende geldleningen tot stand is gekomen tussen Consument en zijn echtgenote enerzijds en de Bank anderzijds. Het betreft twee nieuwe geldleningen, waarbij het de Bank vrijstaat om te bepalen op welke voorwaarden zij deze geldleningen verstrekt. Dit betekent ook dat de voorwaarden anders mogen zijn dan de voorwaarden van de in 2005 gesloten overeenkomst.
- 4.4 Consument heeft niet betwist dat hij en zijn echtgenote de overeenkomst alsook de akten van geldlening hebben ondertekend.

Door ondertekening van deze stukken hebben Consument en zijn echtgenote het aanbod van de Bank aanvaard en is er dus een overeenkomst tot stand gekomen. Door ondertekening van deze stukken hebben Consument en zijn echtgenote ingestemd met de voorwaarden waaronder de aanvullende geldleningen werden verstrekt. Uit die stukken volgt dat alleen op de lening van € 35.000,- personeelscondities van toepassing waren. De Bank heeft daarop gewezen, welk verweer Consument onweersproken heeft gelaten. De klacht voor zover die ziet op de lening van € 55.000,- dient dan ook afgewezen te worden, nu het door Consument gedane beroep op personeelscondities voor die lening niet opgaat.

- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie had wat betreft de lening van € 35.000,- het in het onderhavige geval op weg van Consument en zijn echtgenote gelegen, om, indien zij niet over de Personeelscondities beschikten, navraag te doen bij de Bank. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consument en zijn echtgenote ten tijde van het afsluiten van de aanvullende geldleningen werkzaam waren bij de Bank. Hierbij is voorts van belang dat de echtgenote zelf werkzaam was op de afdeling HRM. Gelet op voornoemde omstandigheden is de Commissie van oordeel dat er geen sprake is van een schending van de op de Bank rustende zorgplicht.
- 4.6 Op grond van het voorgaande was de Bank bevoegd om conform de Personeelsvoorwaarden een vergoeding wegens vervroegde aflossing van onderhavige aanvullende geldlening in rekening te brengen. Het klachtonderdeel is ongegrond.
- 4.7 Voorts heeft Consument gesteld dat de door de Bank in rekening gebrachte vergoedingsrente disproportioneel is. Consument heeft deze stelling niet nader onderbouwd. De Bank heeft in dit kader toegelicht dat de relatief hoge vergoeding voor vervroegde aflossing van met name de lening van € 55.000,- het gevolg is van een vrij groot verschil tussen de standaardrente op het moment van het afsluiten van de lening van 6,05% en de vergelijkingsrente van 1,55%. De Bank heeft bij brief van 29 oktober 2018 aan Consument en zijn echtgenote inzichtelijk gemaakt hoe de vergoeding voor vervroegde aflossing is berekend. Hoewel de Commissie begrijpt dat het door de Bank in rekening gebrachte bedrag gezien vanuit Consument hoog is, ziet de Commissie op grond van het voorgaande geen aanleiding om te concluderen dat de Bank de vergoeding voor vervroegde aflossing op onjuiste wijze heeft berekend.
- 4.8 Consument heeft gesteld dat de Bank uit coulance geen vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening zou mogen brengen. De Commissie gaat hierin niet mee. Een tegemoetkoming uit coulance is niet juridisch afdwingbaar (Geschillencommissie Kifid 4 augustus 2016, nr. 2016-350).

4.9 Gelet op het voorgaande acht de Commissie de klacht van Consument ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.