

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-800  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klachten ontvangen op : 21 november 2018 en 22 juli 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN-Bank  
([dossiernummer 1]) en ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te  
noemen Adviseur ([dossiernummer 2])  
Datum uitspraak : 15 oktober 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft geklaagd over zijn gestegen vergoeding voor vervroegde aflossing. De Commissie volgt de stelling van Consument niet dat de Bank of Adviseur hem actief had moeten informeren over een te verwachten wijziging van de aflosvergoeding. De vordering is afgewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist in de beide gevoegd te behandelen klachtzaken van Consument, met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- de door Consument (digitaal) ingediende klachtformulieren;
- de verweerschriften van NN-Bank en Adviseur;
- de reacties van Consument op de verweren.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot op 17 juli 2015 een hypothecaire geldlening af bij NN-Bank. Deze bestond uit twee leningdelen. Een aflossingsvrije geldlening met een hoofdsom van € 183.622,- en een rente van 3,05%, en een annuïtaire geldlening van € 215.794,11 met een rente van 2,85%. Voor beide leningdelen liep de rentevastperiode tot 1 juli 2030.
- 2.2 In maart 2018 heeft Consument het initiatief genomen om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. Hij heeft daarbij in de digitale omgeving van NN-Bank een berekening gemaakt van de verschuldigde vergoedingsrente.

Vervolgens heeft Consument telefonisch contact gehad met een medewerker van NN-Bank.

2.3 Consument heeft daarna Adviseur ingeschakeld voor de oversluiting en verhoging van zijn hypothecaire geldlening.

2.4 Vervolgens heeft Consument op 1 juni 2018 nogmaals een berekening gemaakt in de digitale omgeving voor de kosten van algehele aflossing. In het naar aanleiding van die berekening opgemaakte document heeft NN-Bank, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

*Hieronder ziet u de samenvatting van uw berekening. Uw berekening is opgeslagen en is geldig tot 15 juni 2018 tenzij het bedrag dat u nog boetevrij mag aflossen in deze periode verandert (bijvoorbeeld door een tussentijdse extra aflossing of door het ingaan van een nieuw kalenderjaar). Binnen 14 dagen kunt u de opgeslagen berekening weer oproepen en de extra aflossing afronden.*

[...]

*De belangrijkste zaken op een rijtje:*

- *De boeteberekening is een momentopname.*
- *De boete kan per dag verschillen omdat deze afhankelijk is van de dagrente, de resterende looptijd en de restschuld. Hierdoor kan de boete hoger of lager zijn als u deze op een ander moment opnieuw laat berekenen.*
- *Het bedrag, de extra aflossing inclusief de boete, moet u direct in één keer betalen. Gespreid betalen is niet mogelijk.*
- *Na de ontvangst van uw betaling duurt het nog maximaal 5 werkdagen voordat de gegevens in uw mijn.nn-account zijn bijgewerkt.*

2.5 De in juni 2018 berekende boete bedroeg in totaal € 4.885,10. Dit bedrag is tevens opgenomen in het adviesrapport dat Adviseur heeft opgemaakt.

2.6 Consument heeft op 12 juni 2018 een offerte geaccepteerd van ABN AMRO Bank. Vervolgens zijn de stukken op 18 juni 2018 naar de notaris gestuurd. Er is voor gekozen om de datum voor transport op 24 augustus 2018 te stellen.

2.7 NN-Bank heeft op 22 augustus 2018 een definitieve aflosnota opgemaakt voor de hypothecaire geldlening. De vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening bedroeg € 11.310,73.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 6.424,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft zijn vordering bepaald op het verschil tussen de in juni 2018 berekende boete en de uiteindelijk in rekening gebrachte vergoeding van € 11.310,73.

Hij heeft gesteld dat de aanleiding voor de eerste berekening die hij via de website van NN-Bank maakte, lag in de vraag of het oversluiten financieel gezien interessant voor hem zou zijn. Nadat hij de eerste berekening had gemaakt, heeft hij om die reden contact met NN-Bank opgenomen. Tijdens dat gesprek heeft Consument aangegeven dat het de bedoeling was dat de oversluiting pas enkele maanden later geëffectueerd zou worden. Het had in dat geval volgens Consument op de weg van NN Bank gelegen hem erover te informeren dat de vergoeding in de toekomst flink hoger zou komen te liggen omdat er sprake was van een omslagpunt. Door Consument niet te informeren over een (mogelijke) aanstaande verlaging van de rente, waardoor de vergoedingsrente lager zou uitvallen, is Bank tegenover Consument tekort geschoten.

Ten aanzien van Adviseur heeft Consument er eveneens over geklaagd dat deze geen nader onderzoek heeft verricht naar de door Consument zelf opgegeven vergoeding voor vervroegde aflossing van juni 2018. Dat onderzoek had door Adviseur wel gedaan moeten worden. Op zijn minst had Consument erover geïnformeerd moeten worden dat een verhoging van de rente aanstaande was. Ook Adviseur heeft derhalve verwijtbaar jegens Consument gehandeld.

Voor beide partijen geldt dat wanneer aan genoemde verplichtingen was voldaan, de schade door Consument niet geleden was.

#### *Verweren van NN-Bank en Adviseur*

- 3.3 Zowel NN-Bank als Adviseur hebben de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt op dat centraal in de stellingen van Consument besloten ligt dat er voor wat de hoogte van de vergoedingsrente betreft een omslagpunt voor de vaststelling op 1 juli 2018 van de hierna te bespreken vergelijkingsrente zou bestaan. Over dat omslagpunt had Consument geïnformeerd moeten worden. Omdat die informatie niet verstrekt is, zijn zowel NN-Bank als Adviseur jegens Consument schadelijkt. Dat de berekeningen van de vergoedingsrente zelf in strijd met het recht zouden zijn, heeft Consument weliswaar zonder toelichting gesteld maar die stelling is door NN-Bank gemotiveerd weersproken en is ook anderszins niet gebleken.
- 4.2 De vergoeding voor vervroegde aflossing bestaat uit het verschil tussen de rentebetaling die de aanbieder verwacht te ontvangen (contractrente) en de rentebetalingen die een aanbieder nog kan ontvangen voor de uit te zetten gelden wordt gebruikt (vergelijkingsrente). De vergelijkingsrente is die rente die NN-Bank vraagt voor een nieuwe hypotheek met een looptijd die gelijk is aan de restant rentevastperiode. Vaak zal die restant rentevastperiode niet exact samenvallen met een rentevastperiode die voor nieuwe hypotheek wordt geboden. Om die reden heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bepaald dat de aanbieder de hoogst naastgelegen rente van een rentevastperiode dient te kiezen als vergelijkingsrente. Doorgaans geldt immers: hoe hoger die vergelijkingsrente, hoe lager de vergoeding voor vervroegde aflossing.
- 4.3 In de stellingen van Consument ligt besloten dat reeds in maart 2018 voorzienbaar had moeten zijn dat op korte termijn sprake zou zijn van een flink lagere vergelijkingsrente, omdat bij aflossingen na 1 juli 2018 voor het vaststellen van de vergelijkingsrente zou moeten worden aangesloten bij de rentevastperiode van 12 jaar. Slechts tot en met 1 juli zou daarvoor worden aangesloten bij de hogere rente voor een rentevastperiode van 15 jaar.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen en motiveert dat als volgt. De ontwikkelingen van de rente zijn hoogst onzeker. Dat het huidige tijdsgewricht een rentecurve laat zien waaruit blijkt dat kortere rentevastperiodes lagere rentes laten zien, betekent niet dat dit een economische wetmatigheid is. Daarnaast geldt dat NN-Bank een hoge mate van vrijheid toekomt om haar eigen rentebeleid te bepalen, wat betekent dat zij niet verplicht is haar producten op deze rentecurve te prijzen. Dit vormt gedeeltelijk een verklaring voor het voorbehoud dat NN-Bank heeft gemaakt wanneer klanten in haar digitale omgeving een berekening maken van de verschuldigde vergoedingsrente.

Die voorbehouden staan in overweging 2.4 opgenomen en bekendheid daarmee wordt door Consument niet bestreden. Reeds omwille van deze toekomstige onzekerheid kan een algemene onderzoeks-, informatie-, of waarschuwingsplicht van NN-Bank of Adviseur niet worden aangenomen en dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

- 4.5 Daarnaast geldt dat gesteld noch gebleken is dat Consument de financiering had kunnen en had willen rondkrijgen voor 1 juli 2018, of dat hij anderszins aan NN -Bank of aan Adviseur heeft medegedeeld haast te hebben. Uit de overgelegde stukken blijkt namelijk dat Consument nog op zoek was naar een beleggingspand dat hij met zijn overgesloten en verhoogde hypothecaire geldlening zou aankopen en dat hij niet reeds een geldlening wilde afsluiten, voordat het pand gevonden was. Er zijn dus geen bijzondere omstandigheden die maakten dat NN-Bank of Adviseur in dit specifieke geval wel verplicht was onderzoek te doen, te informeren of te waarschuwen. Dat NN-Bank heeft aangegeven dat zij Consument uit service overwegingen had geïnformeerd over de aanstaande wijziging van de vergelijkingsrente als deze in juni 2018 contact met haar had opgenomen, leidt niet tot de conclusie dat NN-Bank daarmee ook verplicht is haar klanten die een geautomatiseerde berekening van de vergoedingsrente maken actief te informeren over de aanstaande wijzigingen.
- 4.6 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen. Als volgt zal worden beslist.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen tegen respectievelijk NN-Bank ([dossiernummer 1]) en Adviseur ([dossiernummer 2]) af.

*Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.*