

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-899
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 september 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 november 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op een brief van de Bank, waarin een mededeling werd gedaan die strijdig was met de tussen partijen van kracht zijnde overeenkomst. De Commissie is van oordeel dat Consument, zeker nu hij werd bijgestaan door een adviseur, niet op de inhoud van de brief mocht vertrouwen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

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 De Bank heeft op 11 januari 2007 een offerte geboden voor een hypothecaire geldlening. De hypothecaire geldlening kende een hoofdsom van in totaal € 191.800,-. De geldlening werd verstrekt in twee leningdelen en op beide delen was in de offerte over een Budgetrente het volgende van toepassing.

Onder *Bepalingen Budgetrente* heeft de Bank in de offerte het volgende opgenomen:

Boete bij verkoop woning

U heeft gekozen voor boete bij verkoop woning. Indien u meer dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom(men) aflost, betaalt u 3% boete over het bedrag dat meer wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan. [...].

2.2 De Bank heeft op 19 februari 2013 een offerte voor interne oversluiting van de hypothecaire geldlening aan Consument uitgebracht. De totale geldlening kende een hoofdsom van € 291.800,- en werd verstrekt in drie leningdelen. Twee daarvan betroffen Spaarrekening Hypotheken met hoofdsommen van ieder € 100.000,-. Daarnaast werd een aflossingsvrije geldlening verstrekt met een hoofdsom van € 91.800,-.

2.3 In de offerte staat ten aanzien van de aflossingsvrije geldlening opgemerkt dat er voor een rentevastperiode van 14 jaar een rente van 4,8% wordt berekend en dat dit percentage is opgebouwd met de volgende kortingen:

| | |
|--|-------|
| - Offerterente | 0,10% |
| - Het beschikbaarstellen van het geld op korte termijn | 0,10% |
| - Boete bij verkoop woning | 0,10% |
| - SNS Betalen | 0,10% |

2.4 Voorts staat in de offerte het volgende over de hierboven bedoelde boete bij verkoop woning:

Indien meer of anders wordt afgelost dan boetevrij is toegestaan wordt in de volgende situaties 3% boete in rekening gebracht:

a) Er wordt meer dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom afgelost omdat de woning wordt verkocht terwijl de rentevaste periode nog niet is verstreken.

b) De Budget Optie boete bij verkoop woning wordt beëindigd terwijl de rentevaste periode nog niet is verstreken.

Indien één van bovengenoemde situaties zich voordoet, maar schuldenaar daarbij wel weer een nieuwe hypothecaire geldlening bij de bank aangaat, wordt de boeterente berekend, zoals hiervoor beschreven bij Boetevrije en extra aflossing.

2.5 Consument heeft op 17 december 2018 de Bank verzocht om een recent overzicht van de hypotheek. Hij heeft aangegeven dat zijn financieel adviseur dat overzicht verzocht heeft.

Op 20 december 2018 heeft de Bank een brief verzonden met als onderwerp “Voorlopige berekening hypotheek”. Deze brief bevatte een pro forma aflosnota van de geldlening van € 100.000,-. Voor zover hier relevant, was daarin een vergoeding voor renteverlies van de Bank opgenomen van € 5.239,82. Onder het kopje “Goed om te weten” heeft de Bank de volgende tekst opgenomen:

- Lost u de hypotheek in omdat u uw huis verkoopt? Dan hoeft u de vergoeding van de bank en/of de extra rente niet te betalen.

2.6 Op verzoek van de notaris heeft de Bank een definitieve aflosnota opgemaakt ten behoeve van de algehele aflossing per 26 juli 2019 in verband met de verkoop van de woning. Uit de aflosnota blijkt een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 4.004,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 4.004,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld te hebben mogen vertrouwen op de in overweging 2.5 aangehaalde brief van 20 december 2018 van de Bank. Daarin staat duidelijk dat de vergoeding van het renteverlies van de Bank niet zou hoeven te worden betaald wanneer de hypotheek wordt afgelost vanwege verkoop van het onderpand. Consument heeft gesteld dat deze toezegging dient voor te gaan boven hetgeen in eerdere hypotheekoffertes is bepaald.

De Bank heeft gezegd dat Consument geen rechten kan ontleen aan de brief van 20 december 2018, omdat het zou gaan om een voorlopige berekening. Het voorlopige karakter daarvan heeft slechts betrekking op de rentestand en niet op de verschuldigde vergoeding bij aflossing.

Als de brief juist was opgesteld, had Consument ervoor kunnen kiezen een nieuwe geldlening opnieuw bij de Bank onder te brengen. In dat geval had hij vanwege de in overweging 2.4 geciteerde meeneemregeling geen vergoeding hoeven betalen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De centrale vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of de Bank de vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening mocht brengen aan Consument. Niet ter discussie staat dat de Bank recht had op die vergoeding vanwege de bedongen voorwaarden in de geaccepteerde offertes uit 2007 en 2013.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat uit de brief van 20 december 2018 volgt dat geen vergoeding door de Bank wordt berekend bij vrijwillige verkoop van de woning. Vooropgesteld wordt dat de Bank weliswaar heeft gesteld dat er sprake was van een voorlopige berekening, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Het voorlopige karakter daarvan heeft echter betrekking op de rente en niet op de overige in die brief verstrekte informatie.
- 4.3 De vraag is of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op deze informatie. Bij het beantwoorden van die vraag, dient de Commissie uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarin staat, voor zover relevant, het volgende:
- “Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”*
- 4.4 Concreet komt de inhoud van dat artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de mededelingen die zij aan Consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Als voorwaarde geldt dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twifelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank. Er rust ook een eigen onderzoeksplicht op Consument.
- 4.5 In de gegeven omstandigheden mocht Consument er naar het oordeel van de Commissie niet zonder meer vanuit gaan dat de mededeling van de Bank juist was. Uit de offertes van 2007 en 2013 blijkt duidelijk dat er een vergoeding verschuldigd zou zijn bij vrijwillige verkoop van het onderpand. In ruil voor die vergoeding werd aan Consument een korting op de hypotheekrente gegeven. Daarbij is ook van belang dat Consument de informatie opvroeg omdat zijn financieel adviseur hem dat verzocht. Die financieel adviseur is opgetreden als hulppersoon van Consument. De kennis en fouten van een adviseur worden aan Consument toegerekend. Zie daarvoor bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-526.

Het lag ook op de weg van Consument (en zijn adviseur) om de offerte op te vragen van de af te lossen hypothecaire geldlening. Aangezien die offerte duidelijk was over de vergoeding die bij vrijwillige verkoop in rekening zou worden gebracht door de Bank, bracht de brief van 20 december 2018 onduidelijkheid. In een dergelijk geval mag van adviseur worden verwacht dat deze contact opneemt met de Bank om te vragen of de informatie correct is. Dat er door Consument of adviseur contact met de Bank is opgenomen, is gesteld noch gebleken.

- 4.6 De Commissie is op grond van het voorgaande van oordeel dat niet is gebleken dat Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de informatie die de Bank verstrekke in haar brief van 20 december 2018. Dat de Bank een pijnlijke vergissing in haar berichtgeving heeft gemaakt kan in dit oordeel geen verandering brengen. De vordering wordt om die reden afgewezen.
- 4.7 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank inmiddels haar standaardbrieven heeft aangepast, zodat soortgelijke verwarring in de toekomst zal worden voorkomen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.