

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0705
(F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 maart 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Finqus B.V., gevestigd te Wognum, verder te noemen Finqus
Datum uitspraak : 4 augustus 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Boeterente. Finqus heeft haar rentebeleid per 1 april 2020 gewijzigd. Klanten kunnen vanaf die datum hun hypothecaire geldlening boetevrij aflossen. De consumenten hebben hun hypothecaire geldlening afgelost in november 2019 en een vergoeding van € 7.556,34 betaald. De consumenten vinden dat Finqus hen vooraf had moeten informeren over de voorgenomen beleidswijziging. Zij zouden de hypothecaire geldlening dan pas na 1 april 2020 hebben afgelost om geen boete te betalen. De commissie oordeelt dat Finqus niet verplicht was dat te doen. Bovendien is niet gebleken dat Finqus ten tijde van het aflosverzoek wist dat zij haar rentebeleid zou gaan wijzigen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten en 2) het verweerschrift van Finqus met bijlagen. De consumenten hebben afgezien van het indienen van repliek.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dat betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben op 21 juni 2004 een hypothecaire geldlening van € 270.950,00 (hierna: de lening) en een hypothecair doorlopend krediet van € 30.884,00 (hierna: de tweede lening) bij de rechtsvoorganger van Finqus (dat is de DSB Bank N.V.) afgesloten.
- 2.2 Zij hadden de rente destijds vastgezet voor een periode van twaalf jaar. De consumenten hebben de rentevastperiode per 21 juni 2016 verlengd met tien jaar.

- 2.3 Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing. Voor zover relevant is in artikel 6 het volgende bepaald:

“ARTIKEL 6: VERVROEGDE AFLOSSINGEN

*6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het geldnemer per kalenderjaar toegestaan om zonder kosten een bedrag niet hoger dan 10% van de (oorspronkelijke) hoofdsom van de hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen.
(...)*

*6.5 Indien in enig jaar meer vervroegd wordt afgelost dan is toegestaan krachtens art. 1 van dit artikel is de geldnemer een vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd gelijk aan de contante waarde van het renteververschil.
(...)”*

- 2.4 In het kader van de compensatieregeling van DSB Bank N.V. hebben de consumenten op enig moment een bedrag ter compensatie ontvangen (hierna: de compensatie). Dit bedrag hebben zij volledig afgelost op de tweede lening waardoor deze is ingelost/komen te vervallen.
- 2.5 De consumenten wilden de (eerste) lening oversluiten naar een andere geldverstrekker en hebben op 15 oktober 2019 een definitieve aflosnota opgevraagd. Op 15 november 2019 hebben zij die lening afgelost. Vanwege de vervroegde aflossing waren de consumenten een vergoeding van € 7.556,34 aan Finqus verschuldigd. Deze vergoeding hebben zij betaald.
- 2.6 Finqus heeft in januari 2020 besloten om haar rentebeleid te wijzigen. Dit besluit is op 16 januari 2020 ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen van Finqus (hierna: de RvC). De RvC heeft hiermee ingestemd. De wijziging hield in dat klanten die na 1 april 2020 hun lening bij Finqus aflossen geen vergoeding vanwege vervroegde aflossing meer verschuldigd zijn. Dit in afwijking van de algemene voorwaarden. Finqus heeft toegelicht dat zij hiertoe is overgegaan om een eenduidiger rente- en aflosvergoedingsbeleid voor alle klanten te kunnen realiseren. Voor de wijziging waren er circa tien verschillende algemene voorwaarden in omloop. Dit was zowel arbeidsintensief als foutgevoelig.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen € 7.556,34 van Finqus. Dit is het bedrag dat de consumenten vanwege de vervroegde aflossing van de eerste lening in november 2019 aan Finqus hebben betaald. Volgens de consumenten heeft Finqus haar informatieplicht jegens hen geschonden. De consumenten hebben daarvoor de volgende argumenten aangevoerd.
- o Finqus wist op 15 oktober 2019 al dat zij haar rentebeleid zou gaan wijzigen. De consumenten vinden dat Finqus hen voorafgaand aan vervroegd aflossen van die eerste lening had moeten informeren dat zij over paar maanden zonder een vergoeding verschuldigd te zijn konden oversluiten en dat heeft zij niet gedaan.
 - o Verder is het de consumenten (achteraf) gebleken dat klanten met een consumptief krediet altijd al kosteloos mochten aflossen/oversluiten. Dit gold dus ook voor hen. In het kader van de compensatieregeling van DSB Bank N.V. hebben zij compensatie ontvangen. Dit bedrag hebben zij afgelost op de tweede geldlening.

Hierdoor is de tweede lening/hypotheek komen te vervallen maar konden zij niet meer zonder een vergoeding verschuldigd te zijn aflossen op de eerste lening. De consumenten voelen zich gestraft voor het vertonen van goed gedrag. Ze hadden dan beter hetgeen zij uit de compensatieregeling hadden ontvangen kunnen aanwenden voor (deels)aflossen van de eerste lening. De boete was is dat geval lager geweest dan hetgeen Finqus hen nu in rekening heeft gebracht.

Het verweer

2.8 Finqus heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

3.1 Voordat de commissie tot de beoordeling van de klacht overgaat, merkt zij het volgende op. Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten het jarenlang financieel moeilijk hebben gehad, zij het bedrag van € 7.556,34 goed kunnen gebruiken en dat dit bij hen tot de nodige spanning en emotie heeft geleid, dient zij deze kwestie juridisch te beoordelen.

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.2 De commissie dient de te beoordelen of Finqus het bedrag van € 7.556,34 aan de consumenten dient te vergoeden. Het antwoord op die vraag is: nee dat hoeft zij niet. Dit oordeel zal in de alinea's hierna worden toegelicht.

Had Finqus de consumenten moeten informeren over de aanstaande beleidswijziging?

3.3 Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten liever eerder op de hoogte hadden willen zijn van de beleidswijziging, was de bank niet verplicht dit op voorhand aan hen te communiceren.

3.4 In eerdere zaken die aan de commissie zijn voorgelegd heeft zij geoordeeld dat er voor financieel dienstverleners geen wettelijke of contractuele verplichting bestaat om haar klanten over toekomstige beleidswijzigingen te informeren. Ook de zorgplicht (informatieplicht) van Finqus gaat in dit geval niet zover dat Finqus de consumenten proactief had moeten informeren over de voorgenomen wijziging van het rentebeleid.¹

3.5 Los daarvan is niet gebleken dat Finqus ten tijde van het aflosverzoek van de consumenten al wist dat het beleid per 1 april 2020 zou gaan wijzigen.

¹ GC Kifid 2018-473, 4.1 en verder. Te vinden via
<https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2018/08/Uitspraak-2018-473-Bindend.pdf>

Finqus heeft daarover verklaard dat dit besluit pas na 16 januari 2020 is genomen en de commissie heeft geen reden om aan de door Finqus gegeven verklaring te twijfelen. Finqus kan de consumenten niet informeren over een besluit dat nog niet (definitief) genomen is (en hoeft dat gelet op 3.3/3.4 ook niet).

- 3.6 De commissie oordeelt dat Finqus niet is tekortgeschoten in haar informatieverplichting tegenover naar de consumenten en wijst de vordering om die reden dan ook af.

De tweede lening

- 3.7 Verder hebben de consumenten aangevoerd dat zij niet meer kosteloos konden aflossen doordat zij de compensatie hebben afgelost op de tweede lening. Zij voelen zich 'gestraft voor het vertonen van goed gedrag', aldus de consumenten.

- 3.8 Ook hier kan de commissie zich voorstellen dat het vervelend is voor de consumenten dat zij niet voor een boetevrije aflossing in aanmerking komen. Maar het feit dat de tweede lening is ingelost is een gevolg van een keuze die de consumenten zelf hebben gemaakt. Finqus kan hierover geen verwijt worden gemaakt en het is een omstandigheid die voor rekening en risico van de consumenten komt en blijft. Dat consumenten de tweede lening kosteloos mochten aflossen maakt die keuze ook begrijpelijk maar dat betekent niet dat zij de eerste lening boetevrij mochten aflossen.

Conclusie

- 3.9 De commissie acht de klacht van de consumenten ongegrond en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.