

## **Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2021-0039**

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op : 27 januari 2021  
Ingediend door : Consument  
Wederpartij : Coöperatieve Rabobank U.A. te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 18 oktober 2021

### **Samenvatting**

Hypotheek, hypotheekrente. In hoeverre kan de boetevrije aflossingsruimte worden gebruikt om de hypotheekrente naar beneden te brengen. Consument heeft in 2008 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten voor oorspronkelijk € 270.000,-. Aan de lening is een spaarverzekering gekoppeld voor een bedrag van € 170.000,-. Omdat de rente inmiddels flink is gedaald, wil Consument de rente verlagen voor het gedeelte van lening waarvoor de spaarverzekering niet geldt. Hij is van mening dat hij de lening intern zou moeten kunnen oversluiten onder gebruikmaking van het boetevrije bedrag van de oorspronkelijke hoofdsom. De bank meent dat sprake zou zijn van een splitsing van de lening en dat uit de algemene voorwaarden volgt dat per nieuw leningdeel moet worden bepaald wat de boetevrije aflossingsruimte is. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de Bank niet contractueel verplicht is mee te werken aan het splitsen van de lening of het afsluiten van twee nieuwe leningen. Consument krijgt dus geen gelijk. De beslissing van de Geschillencommissie blijft in stand.

[Klik hier voor de uitspraak van de Geschillencommissie](#)

### **I. De procedure in beroep**

- I.1 Bij een op 27 januari 2021 gedateerd beroepschrift met bijlagen heeft Consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 3 december 2020 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2020-987).
- I.2 De Bank heeft een op 26 maart 2021 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- I.3 Bij brief met bijlagen van 28 april 2021 heeft Consument aanvullende stukken ingediend.
- I.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgevonden op 10 mei 2021. Consument is daar verschenen in persoon. De Bank werd vertegenwoordigd door mr. [X] en mr. [Y]. [A] en [B] hebben deelgenomen via een videoverbinding. Allen zijn werkzaam bij de Bank. Partijen hebben ieder een pleitnota overgelegd, hun standpunten toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

## **2. De procedure bij de Geschillencommissie**

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 3 december 2020.

## **3. Feiten**

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.8. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Consument en zijn partner hebben in 2008 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Het gaat om de Rabo SpaarZeker Hypotheek van € 270.000,- (hierna: de Spaarzeker Hypotheek). Deze lening heeft een rente van 4,7% en een rentevaste periode van twintig jaar, tot 1 maart 2028.
- 3.3 Aan de SpaarZeker Hypotheek is een opbouwproduct (een SpaarZeker Verzekering) gekoppeld om vermogen op te bouwen waarmee de geldlening gedeeltelijk zal worden afgelost. De SpaarZeker Verzekering heeft een beoogd eindkapitaal van € 170.000,-. Het rendement op het kapitaal dat is opgebouwd in de SpaarZeker Verzekering is gelijk aan de rente die Consument betaalt voor de SpaarZeker Hypotheek.
- 3.4 Op de hypotheekofferte en leningsovereenkomst zijn (onder andere) de *'Algemene Voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005'* van toepassing.
- De Algemene Voorwaarden geven Consument de mogelijkheid per kalenderjaar een bedrag gelijk aan 20% van de oorspronkelijke hoofdsom vervroegd af te lossen zonder dat daarvoor een vergoeding is verschuldigd. Dit bedrag wordt hieronder ook aangeduid als 'de vergoedingsvrije ruimte'.
- 3.4 Consument heeft een bedrag van € 20.000,- vervroegd afgelost, zodat de openstaande schuld in september 2019 nog € 250.000,- bedroeg.
- 3.5 In september/oktober 2019 hebben partijen gesproken over mogelijkheden om de rente te verlagen. Consument wilde daartoe de bestaande lening intern oversluiten in een lening van € 170.000,- tegen een rente van 4,7% en een lening voor het resterende bedrag tegen een aanzienlijk lager rentepercentage. Om dit laatste te bewerkstelligen, wilde Consument gebruik maken van de vergoedingsvrije ruimte, die volgens hem € 54.000,- bedroeg. De Bank was niet bereid om mee te werken aan de voorstellen van Consument.
- 3.6 Op 21 oktober 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft de klacht bij brief van 7 november 2019 afgewezen.
- 3.7 In november 2019 heeft Consument een bedrag van € 10.000,- vervroegd afgelost en in december 2020 nog een bedrag van € 16.000,-.

#### **4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie**

- 4.1 Consument heeft bij de Geschillencommissie gevorderd – kort gezegd – dat de Bank meewerkt aan de herinrichting van de lening op de door Consument voorgestelde wijze en dat de Bank hem de te veel betaalde rente vergoedt.
- 4.2 Volgens Consument gaat het hier om het intern oversluiten van een bestaande lening, waarbij de lening in twee leningen wordt gesplitst. De Bank stelt volgens hem op een onjuiste wijze de vergoedingsvrije ruimte vast. Ook na de splitsing van de lening in twee geldleningen moet de vergoedingsvrije ruimte bij aflossing/herfinanciering van één van de twee geldleningen worden bepaald op basis van de hoofdsom van de oorspronkelijke geldlening van € 270.000,-. Dit betekent volgens Consument dat hij jaarlijks € 54.000,- (20% van € 270.000,-) vergoedingsvrij mag aflossen. Ook als hij ter zake van dat bedrag de rente wil verlagen, is hij daarvoor geen vergoeding verschuldigd, aldus Consument.
- 4.3 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de SpaarZeker Hypotheek allereerst dient te worden gesplitst en dat daarna op het afgesplitste deel de rente wordt herzien. Bij het berekenen van de vergoedingsvrije ruimte moet op grond van de Algemene Voorwaarden worden uitgegaan van de hoogte van het ‘afgesplitste’ deel.
- 4.4 De Geschillencommissie heeft de vordering van Consument afgewezen. Hiertoe heeft zij – samengevat - het volgende geoordeeld.
- 4.4.1 De door Consument gewenste aanpassing van de geldlening betekent een wijziging van de tussen partijen bestaande overeenkomst. De Bank mag als contractspartij in beginsel zelf bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat of wijzigt. Er bestaat op grond van de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden geen verplichting voor de Bank om mee te werken aan gedeeltelijke renteherziening of een administratieve splitsing van de geldlening. Dit betekent dat de Bank in principe niet hoeft mee te werken aan een wijziging van de overeenkomst zoals Consument dit voor ogen heeft.
- 4.4.2 De zorgplicht waartoe de Bank in de gegeven omstandigheden gehouden is, strekt niet zover dat de Bank uit hoofde daarvan verplicht is haar beleid aan te passen aan de wensen van Consument. De Bank heeft in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid bij het inrichten van haar dienstverlening. De Bank dient uiteraard zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de klant op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Het enkele feit dat een andere wijze van berekening van de vergoedingsvrije ruimte voor Consument gunstiger is, maar dat de Bank hierin niet wil meegaan, is onvoldoende om te oordelen dat de Bank jegens Consument haar zorgplicht heeft geschonden. Daarbij komt dat de Bank naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft meegedacht met Consument en ook heeft gezocht naar mogelijkheden om hem te kunnen laten profiteren van een lagere hypotheekrente. Dat dat een andere oplossing is dan Consument voor ogen had, leidt niet tot een ander oordeel.

## **5. Kan het beroep in behandeling worden genomen?**

- 5.1 De Bank heeft aangevoerd dat het beroep van Consument niet in behandeling kan worden genomen omdat de vordering waarover de Geschillencommissie oordeelde lager was dan € 25.000,-. Hiertoe heeft de Bank het volgende aangevoerd:
- a. In het oorspronkelijke klachtformulier heeft Consument zijn schade begroot op € 20.000,-.
  - b. Consument heeft zijn vordering erop gebaseerd dat hij geen vergoedingsrente verschuldigd zou zijn over het bedrag van het af te splitsen leningdeel, waarvoor Consument een renteverlaging verlangd. De Bank heeft het bedrag aan vergoedingsrente berekend op ruim € 12.000,-. De schade van Consument is dus hooguit € 12.000,-.
  - c. Consument heeft op kunstmatige wijze zijn vordering aangepast zodat hij de beroepsgrens zou halen.
- 5.2 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is voor de vraag of het beroep in behandeling kan worden genomen, in dit geval niet doorslaggevend wat Consument op het klachtformulier heeft vermeld over de omvang van de vordering. Consument heeft niet de betaling van een concreet bedrag gevorderd, maar heeft gevorderd dat de Bank meewerkt aan de door hem voorgestelde herziening van de lening. De Commissie van Beroep acht het dan ook aannemelijk dat Consument op het klachtformulier het bedrag van € 20.000,- enkel als indicatie heeft genoemd van de waarde van de vordering, zonder hij die indicatie op een specifieke berekening had gebaseerd.
- 5.3 Anders dan de Bank veronderstelt, is de vordering van Consument niet erop gebaseerd dat hij geen vergoedingsrente verschuldigd is over het gedeelte van de lening waarvoor hij renteverlaging wenst. De vordering van Consument is erop gebaseerd dat de Bank verplicht is mee te werken aan de door hem verlangde herziening van de lening, waarbij er twee leningen zouden ontstaan en waarbij de rente van één van de leningen aanzienlijk zou worden verlaagd. De waarde van de vordering is dan ook gelijk aan het door Consument misgelopen rentevoordeel, eventueel te vermeerderen met andere misgelopen voordelen.
- 5.4 In zijn beroepschrift heeft Consument zijn vordering als volgt toegelicht.
- a. Consument wenst de bestaande lening (die op dit moment nog € 224.000,- bedraagt) over te sluiten naar een OpBouw Hypotheek van € 170.000,- tegen een rente van 4,7% en een aflossingsvrije lening van € 54.000,-, met een rente van rond de 1,35%. De bestaande SpaarZeker Hypotheek wordt aldus afgelost en intern overgesloten.
  - b. De vergoedingsvrije ruimte van € 54.000,- van de oorspronkelijke lening wordt gebruikt om op de aflossingsvrije lening de rente te verlagen.
  - c. Het oversluiten van de SpaarZeker Hypotheek naar de OpBouw Hypotheek heeft tot gevolg dat de huidige (verplichte) overlijdensrisicoverzekering kan vervallen.
- 5.5 Doordat de Bank niet direct in september 2019 heeft willen meewerken aan deze constructie, heeft Consument (in zijn visie) te veel rente betaald. Uitgaande van een renteverskil van 3,35% tussen de huidige lening en de nieuwe aflossingsvrije lening, berekent hij het bedrag aan teveel betaalde rente als volgt:

- € 10.000,- x 3,35% x 2 maanden = € 56,-
- € 16.000,- x 3,35% x 14 maanden = € 625,-
- € 54.000,- x 3,35% x 12 jaar = € 21.708,-

In totaal bedraagt het gemiste rentevoordeel € 22.389,-. Daarnaast kan Consument zich een bedrag van € 4.950,- besparen aan premie en kosten ORV. Samen met de kantoor- en advieskosten die Consument heeft gemaakt, komt het totale directe financiële belang dan uit op een bedrag van € 28.239,-. Verder zou Consument zich met de nieuwe constructie jaarlijks een bedrag aan rentekosten kunnen besparen, wat hij in het spaardepot van de OpBouw Hypotheek had kunnen storten. Hij loopt dus het rendement op deze extra stortingen mis. Het misgelopen rendement berekent hij op € 4.348,-. Volgens Consument is het totale financieel belang dus € 32.587,-.

- 5.6 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep kan op grond van deze berekening worden aangenomen dat de vordering waarover de Geschillencommissie moest oordelen, hoger was dan € 25.000,-. Het beroep kan dus in behandeling worden genomen.

## **6. Samenstelling van de Geschillencommissie**

- 6.1 Consument klaagt erover dat hij aanvankelijk van de Geschillencommissie te horen heeft gekregen dat zijn klacht zou worden behandeld door de volgende leden: Verschoof, Wigger en Holtrop. Toen de mondelinge behandeling als gevolg van de corona-maatregelen niet is doorgegaan, is de samenstelling van de Geschillencommissie volledig gewijzigd. Een van de nieuwe leden was mevrouw Van Bommel-Scheffer. Uit haar LinkedIn profiel blijkt dat zij tot en met oktober 2017 werkzaam is geweest als Directeur Particulieren bij de Rabobank Oost-Betuwe. Dit is de financieel dienstverlener waartegen de klacht is gericht. Volgens Consument kan op grond van deze gang van zaken de onafhankelijkheid van de Geschillencommissie in twijfel worden getrokken. Volgens Consument is bovendien gebleken dat de Geschillencommissie in de eerste samenstelling een ander standpunt over de relevantie van de afwezigheid van een bindende offerte had, dan de Geschillencommissie in de tweede samenstelling.

- 6.2 Het reglement van de Geschillencommissie bepaalt:

*“46.6 Een Lid van de Commissie verschoont zich indien de Klacht zich richt tegen een Financiële dienstverlener aan wie hij in de periode waarop de Klacht betrekking heeft, dan wel in de drie daaraan voorafgaande jaren, verbonden is geweest, of indien hij van oordeel is dat te zijnen aanzien feiten of omstandigheden bestaan waardoor zijn onpartijdigheid of onafhankelijk oordeel bij de behandeling van de Klacht aan twijfel onderhevig zou kunnen zijn.”*

- 6.3 Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, heeft de Geschillencommissie in de eerste samenstelling geen oordeel gegeven over het ontbreken van een bindende offerte. De enkele omstandigheid dat er in die fase van de behandeling van de klacht een mondelinge behandeling is gelast, betekent niet dat de Geschillencommissie in de eerste samenstelling daarover een (impliciet) oordeel heeft gegeven.

Voor zover Consument van mening is dat uit deze gang van zaken blijkt dat de (tweede) Geschillencommissie, waarvan mevrouw Van Bommel-Scheffer deel uitmaakte, niet partijdig of niet onafhankelijk is geweest, faalt deze stelling.

- 6.4 Uitgaande van de juistheid van de door Consument verstrekte informatie dat mevrouw Van Bommel-Scheffer tot oktober 2017 werkzaam was bij de Rabobank, dan volgt uit art. 46.6 van het reglement van de Geschillencommissie, dat zij zich had moeten verschonen. Zij was immers drie jaar voorafgaande aan de periode waarop de klacht betrekking had, werkzaam bij de Bank. Art. 46.6 is erop gericht te voorkomen dat door de deelname van een commissielid dat recent werkzaam is geweest bij de aangesproken financiële dienstverlener, de schijn van partijdigheid en/of afhankelijkheid wordt gewekt. In zoverre heeft Consument dus gelijk.
- 6.5 De Commissie van Beroep zal aan het vorenstaande echter geen gevolgen verbinden. Het Reglement van de Commissie van Beroep gaat ervan uit dat de Commissie van Beroep – behoudens uitzonderingen die hier niet spelen - slechts beoordeelt of de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudelijk juist of onjuist is (art. 13.3 sub c en d Reglement Commissie van Beroep). Het Reglement bepaalt niet dat de Commissie van Beroep een klacht kan terugwijzen naar de Geschillencommissie. Verder strekt het beroep van Consument in dit geval ertoe dat Commissie van Beroep de klacht inhoudelijk volledig opnieuw beoordeelt. Dat zal de Commissie van Beroep hieronder dan ook doen.

## **7. Beoordeling**

- 7.1 Consument heeft aangevoerd dat de Bank zich schuldig maakt aan contractbreuk door niet mee te werken aan de door Consument voorgestelde constructie. Consument is van mening dat zijn voorstel inhoudt dat de lening intern wordt overgesloten. Daarbij moet eerst de vergoedingsvrije ruimte worden berekend. In dit geval is dat € 54.000,- (20% van de oorspronkelijke lening van € 270.000,-). Als Consument de lening (al dan niet gedeeltelijk) door een externe partij zou willen laten herfinancieren, dan zou de Bank met dat bedrag rekening houden bij het berekenen van de door Consument te betalen vergoeding voor het voortijdig aflossen van de lening. Het is dan ook onjuist als de Bank bij intern oversluiten geen rekening houdt met een vergoedingsvrije ruimte van € 54.000,-. De Bank heeft dit betwist.
- 7.2 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is de Bank (contractueel) niet verplicht om mee te werken aan het voorstel van Consument. Daartoe is het volgende redengevend.
- 7.2.1 Op grond van de Algemene Voorwaarden is Consument bij vervroegde aflossing van de lening een vergoeding aan de Bank verschuldigd als de rekenrente op het moment van de vervroegde aflossing lager is dan de door Consument verschuldigde rente. Verder bepalen de Algemene Voorwaarden dat Consument per kalenderjaar 20% van het oorspronkelijke leningsbedrag mag aflossen zonder dat hij daarvoor een vergoeding is verschuldigd. Consument kan dus jaarlijks een bedrag van € 54.000,- vergoedingsvrij aflossen. Zou Consument de lening willen oversluiten bij een andere geldverstrekker, dan lost hij de

SpaarZeker Hypotheek af en sluit hij een nieuwe lening bij een andere geldverstrekker. In dat geval zou de Bank bij het berekenen van de verschuldigde vergoeding voor vervroegd aflossen, rekening houden met de vergoedingsvrije ruimte van € 54.000,-.

- 7.2.2 In dit geval wil Consument de lening echter niet (gedeeltelijk) vervroegd aflossen. Feitelijk wil hij in plaats van de SpaarZeker Hypotheek twee nieuwe leningen bij de Bank sluiten: een OpBouw Hypotheek en een aflossingsvrije hypotheek, waarbij de huidige lening alleen “fictief” wordt afgelost. De Bank is niet contractueel verplicht mee te werken het sluiten van twee nieuwe leningen en/of aan het splitsen van de oorspronkelijke lening in twee leningdelen. De “fictieve” aflossing valt ook niet gelijk te stellen aan een werkelijke aflossing, zoals hiervoor in 7.2.1 omschreven.
- 7.2.3 Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, volgt uit de Leidraad “Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek” van de AFM niet dat de Bank moet meewerken aan het sluiten van twee nieuwe leningen dan wel het opsplitsen van de oorspronkelijk lening. De Leidraad is van toepassing op de situatie dat een hypothecaire geldlening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost. De wet bepaalt dat een financieel dienstverlener in zo’n geval een vergoeding in rekening mag brengen die niet hoger is dan het nadeel dat hij lijdt als gevolg van de vervroegde aflossing. De Leidraad bevat richtlijnen hoe de financieel dienstverlener het financieel nadeel dat hij lijdt, kan berekenen. De strekking van de richtlijn is niet dat een financieel dienstverlener moet meewerken aan een voorstel van een consument om een bestaande lening anders in te richten.
- 7.2.4 Wanneer de rente van een lening tussentijds wordt verlaagd, wordt het bestaande rentecontract tussentijds beëindigd en sluiten de financieel dienstverlener en de klant een nieuw rentecontract tegen een lagere rente. Daarbij zijn er twee mogelijkheden: ofwel renteverlaging door middel van rentemiddeling (de vergoeding voor het openbreken van het rentecontract wordt dan verdisconteerd in het nieuwe rentepercentage, zodat de vergoeding gespreid wordt betaald), ofwel renteverlaging door het intern oversluiten van de geldlening (de vergoeding voor het openbreken van het rentecontract moet in dat geval in één keer worden betaald). Als de rente aldus wordt verlaagd, lijdt een financieel dienstverlener nadeel, waarvoor de klant een vergoeding is verschuldigd. Deze vergoeding wordt in beginsel op dezelfde wijze berekend als de vergoeding voor het vervroegd aflossen van een hypothecaire geldlening. Bij de berekening van de (maximale) vergoeding moet rekening worden gehouden met de vergoedingsvrije ruimte (van in dit geval 20% over de oorspronkelijke lening) in die zin dat op de actuele hypotheekschuld de vergoedingsvrije ruimte in aftrek wordt gebracht en dat de vergoeding wordt berekend over het resterende bedrag (in dit geval actuele hypotheekschuld minus 20% over de oorspronkelijke lening).
- 7.2.5 Consument stelt zich op het standpunt dat de rente van de (nieuwe) aflossingsvrije hypotheek kan worden verlaagd zonder betaling van een vergoeding voor financieel nadeel aan de Bank. Hij is namelijk van mening dat bij het berekenen van de vergoeding rekening moet worden gehouden met het aflossingsvrije bedrag van € 54.000,- van de oorspronkelijke geldlening. De Bank beroept zich echter terecht erop dat op grond van de Algemene Voorwaarden per nieuwe lening (of per leningdeel) de vergoedingsvrije ruimte van 20% moet worden berekend. In dit verband is van belang dat

de Algemene Voorwaarden het begrip geldlening als volgt definiëren:

*“geldlening: de door (de rechtsvoorganger(s) van) de bank aan u verstrekte geldlening of elk geldleningsbedrag dat door administratieve splitsing van een geldlening in meer bedragen is ontstaan en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.”*

Zou Consument de rente van de lening (het leningdeel) van € 54.000,- willen verlagen, dan berekent de Bank een vergoeding voor het openbreken van het rentecontract. Bij het bepalen van de omvang van die vergoeding, wordt dan rekening gehouden met de 20% aflossingsvrije ruimte over de lening van € 54.000,-.

- 7.3 Consument voert aan dat de Bank in strijd met de zorgplicht handelt door niet mee te werken met het voorstel van Consument of dat de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gehouden is om in te gaan op het voorstel van Consument. Consument voert in dat verband onder meer aan dat de Bank geen financieel nadeel lijdt als zij meewerkt aan het voorstel van Consument. In zijn beroepsschrift rekent hij voor waarom dat volgens hem in zijn situatie het geval is.
- 7.4 De Bank heeft betwist dat zij geen financieel nadeel zou lijden als zij zou meewerken aan het voorstel van Consument. De Commissie van Beroep onderschrijft het verweer van de Bank. Consument beschrijft in zijn beroepsschrift welke rentemarge de Bank realiseert op het individuele niveau op zijn geldlening en rekent op die manier voor dat de Bank geen nadeel zou lijden. Hij gaat er echter aan voorbij dat de Bank het renterisico niet op individueel niveau, maar op portefeuilleniveau afdekt. Consument heeft dan ook bij het berekenen van het financieel nadeel van de Bank ten onrechte gekeken naar wat de funding van zijn individuele leningovereenkomst de Bank oplevert. De AFM bepaalt in de Leidraad dat het financieel nadeel kan worden berekend aan de hand van de Netto Contante Waarde-methode en dat is wat de Bank ook heeft gedaan.
- 7.5 Consument beroept zich verder erop dat de Bank verplicht is zich te houden aan “een plan” dat zij op 1 oktober 2019 op schrift heeft gezet. In dat plan wordt uitgegaan van een lening die uit drie delen bestaat, waarbij voor het grootste leningdeel (een OpBouw Hypotheek ten bedrage van € 170.000,-) een rente van 4,7% zou gelden en voor de twee overige leningdelen een rente van 1,65% respectievelijk 1,85%. De Bank heeft hiertoe berekeningen gemaakt. In de begeleidende brief van 1 oktober 2019 bij deze berekeningen staat:

*“U denkt erover een lening te sluiten voor uw woning. U heeft ons gevraagd hiervoor berekeningen te maken. Dat doen wij natuurlijk graag voor u!*

**Wat geldt voor deze berekeningen?**

*Wij hebben tijdens ons gesprek met u een plan besproken. Dit plan vindt u in dit document. U vindt hierin ook een overzicht van de lasten die bij dit plan horen. Dit geeft u inzicht in deze lasten. Deze lasten zijn een schatting. Wij hebben daarvoor gerekend met de gegevens die u kunt terugvinden in het rapport Lenen&Wonen. Dit document geeft u geen rechten. Het is geen aanbod en het plan is geen advies.”*



- 7.6 In de begeleidende brief staat uitdrukkelijk dat Consument geen rechten aan het plan kan ontleen, dat de berekeningen geen aanbod behelzen en ook geen advies. Consument heeft dan ook niet gerechtvaardigd erop kunnen vertrouwen dat de Bank bereid zou zijn op basis van dit plan een nieuwe hypothecaire geldlening te sluiten, nog daargelaten dat in de berekeningen geen kenbare aandacht is besteed aan de mogelijke verplichting tot het betalen van een vergoeding voor het vervroegd aflossen van de bestaande lening.
- 7.7 Tot slot heeft Consument verzocht om de Bank documenten aan te leveren ter zake van de processen voor het “intern oversluiten van een lening” en het “splitsen van een lening”, Consument stelt zich namelijk op het standpunt dat het feitelijk gaat om hetzelfde proces. Uit het vorenstaande volgt dat er geen aanleiding is om dit verzoek toe te wijzen.

## **8. Beslissing**

De Commissie van Beroep:

handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie.