

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1017 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 mei 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Aegon
Datum uitspraak	: 30 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Berekening vergoeding bij vervroegd aflossen hypotheek. In het kader van het vervroegd aflossen van hun hypotheek, dienen de consumenten Aegon een vergoeding te betalen. De consumenten zijn het niet eens met de uitgangspunten die Aegon bij de berekening van deze vergoeding hanteert. De consumenten zijn van mening dat de vergelijkingsrente gebaseerd moet worden op de rente die gold op het moment dat hun hypotheekdossier compleet was, dan wel de rente die gold op het moment van opvragen van de definitieve aflosnota. En dus niet de rente die gold op het moment dat Aegon de definitieve aflosnota opstelde. De consumenten vorderen terugbetaling van hetgeen zij teveel betaald hebben. De commissie wijst de vordering af. Aegon geeft een juiste uitvoering aan de overeenkomst die is gesloten met de consumenten. Het door Aegon gehanteerde beleid is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar en de door Aegon gehanteerde termijnen en doorlooptijden zijn niet onredelijk. Van enige “sturing” op een voor Aegon zo gunstig mogelijke uitkomst is door de commissie niet gebleken.

I. De procedure

- I.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;
 - 2) de aanvullende stukken van de consumenten;
 - 3) het verweerschrift van Aegon;
 - 4) de repliek van de consumenten;
 - 5) de dupliek van Aegon en
 - 6) de reactie van de consumenten op de dupliek
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

- 1.3 De consumenten en Aegon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij Aegon. Op deze overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor een Aegon hypotheek H 10028 h (verder: de algemene voorwaarden) van toepassing. In 2021 besluiten de consumenten om de hypothecaire geldlening over te sluiten bij Aegon en een boete te betalen voor de vervroegde aflossing van de oude lening. Deze boete wordt meegefinancierd in de nieuwe hypotheek. Volgens de berekening die de consumenten op 1 april 2021 maken via de website van Aegon komt het te betalen boetebedrag op dat moment neer op € 39.996,96.
- 2.2 Op 7 april 2021 krijgen de consumenten bericht van Aegon dat de hypotheekaanvraag compleet is en op 12 april 2021 vraagt de notaris de definitieve aflosnota op bij Aegon voor aflossing van de gehele lening op 10 mei 2021. Aegon bevestigt de ontvangst van het verzoek tot algehele aflossing op 12 april 2021 en geeft hierbij aan dat de consumenten uiterlijk 1 week voor de passeerdatum de aflosnota met royementsvolmacht ontvangen. De aflosnota wordt op 27 april 2021 ontvangen door de consumenten. Op 8 april 2021 en op 14 april 2021 blijkt Aegon een renteverlaging te hebben doorgevoerd. De te betalen boete is berekend op de datum van de aflosnota (27 april 2021), waarbij de rente van het rentebericht van 14 april 2021 als vergelijkingsrente gehanteerd is. Vanwege de renteverlagingen van 8 en 14 april 2021 is de te betalen boete hoger uitgevallen dan de consumenten op 1 april 2021 hebben berekend.
- 2.3 De te betalen boete is volgens de definitieve aflosnota € 44.347,51, dit is € 4.350,55 meer dan de op 1 april 2021 berekende boete. De consumenten hebben dit verschil niet meegefinancierd en betalen dit uiteindelijk uit eigen middelen.

De klacht en de vordering

- 2.4 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de door hen te betalen boete ten onrechte berekend is met de rente die op 27 april 2021 geldig was. De consumenten zijn van mening dat Aegon de rente die geldig was op het moment dat het hypotheekdossier compleet was (7 april 2021), dan wel de rente die geldig was op het moment van het opvragen van de aflosnota (12 april 2021) had moeten gebruiken.
- 2.5 Volgens de consumenten is het onduidelijk welke datum gehanteerd wordt door Aegon bij het vaststellen van de vergelijkingsrente voor de berekening van de te betalen boete voor vervroegde aflossing.

Dit blijkt volgens de consumenten niet uit de website van Aegon of de stukken van de overeenkomst. Dit brengt voor de consumenten onzekerheid met zich mee over het financiële plaatje en geeft Aegon de vrijheid om zelf te bepalen welke dag, en daarmee welke vergelijkingsrente, zij hanteert bij het berekenen van de boete. Hierbij zou Aegon het moment kiezen dat haar “het beste past”.

- 2.6 De consumenten vinden het verder niet redelijk dat Aegon (bewust) een termijn van enkele weken gebruikt voor het opstellen van een “simpele” aflosnota. In die periode kunnen zich rentewijzigingen voordoen, waardoor de klant een relatief groot risico loopt. Ook de eis van Aegon dat de passeerdatum bij de aanvraag minimaal 30 dagen in de toekomst ligt, vinden de consumenten onredelijk. Als het aan hen en de notaris had gelegen had op 13 april 2021 de hypotheek kunnen passeren.
- 2.7 De consumenten vorderen een herberekening van de boete met de rente die geldig was op 7 april 2021 (overeenkomstig het rentebericht van 31 maart 2021), dan wel een herberekening met de rente van 12 april 2021 (overeenkomstig het rentebericht van 8 april 2021) en een terugbetaling van hetgeen zij teveel betaald hebben.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Welke vraag dient de commissie te beantwoorden?

- 3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of Aegon bij de berekening van de aflosvergoeding in plaats van de rente die geldig was op de datum waarop de aflosnota is opgemaakt als vergelijkingsrente te gebruiken, de rente had behoren te gebruiken die geldig was op het moment dat het hypotheekdossier compleet was (7 april 2021), dan wel de rente die geldig was op de datum van het opvragen van de aflosnota (12 april 2021) en verplicht is hetgeen de consumenten teveel betaald hebben terug te betalen. De commissie is van oordeel dat Aegon de rente die geldig was op de datum waarop de aflosnota is opgemaakt als vergelijkingsrente mocht gebruiken en licht hieronder toe waarom.

De algemene voorwaarden

- 3.2 Er bestaat tussen partijen geen geschil over de vraag of de consumenten een vergoeding verschuldigd zijn voor vervroegde aflossing. Ook wordt door de consumenten niet ter discussie gesteld dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de hypotheekovereenkomst.

Artikel 5 van deze algemene voorwaarden gaat over het aflossen van de lening. In artikel 5.6 staat vermeld hoe de vergoeding voor vervroegd aflossen berekend wordt, in het geval een dergelijke vergoeding verschuldigd is. Hieruit blijkt dat de hoogte van de vergoeding mede bepaald wordt door de hoogte van de vergelijkingsrente. De definitie van “vergelijkingsrente” wordt nader omschreven in artikel 1 “de begrippenlijst”:

“Vergelijkingsrente De actuele rente die wij aanbieden voor een rentevaste periode die gelijk is aan de resterende rentevaste periode van uw hypotheek.”

- 3.3 Volgens de hiervoor genoemde voorwaarden hanteert Aegon bij de berekening van de aflossingskosten als vergelijkingsrente de “actuele rente” “voor een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende rentevaste periode” van de hypotheek. De commissie is van oordeel dat uit deze formulering van “vergelijkingsrente” volgt dat de rente die geldt op het daadwerkelijke moment van aflossen de vergelijkingsrente vormt. Immers, de resterende rentevastperiode wordt eveneens per de (beoogde) aflosdatum vastgesteld. Op deze wijze zal de te betalen vergoeding overeenkomen met het daadwerkelijke financiële nadeel dat Aegon lijdt als gevolg van de vervroegde aflossing van de hypotheek.
- 3.4 In de praktijk is het echter niet mogelijk om te voorspellen wat de actuele rente zal zijn op het moment van aflossen. Om de consumenten (en de notaris) toch voorafgaand aan het passeren van de hypotheekakte en het daadwerkelijke moment van aflossing van de oude lening een opgave te kunnen doen van de kosten die gepaard gaan met het vervroegd aflossen, zal Aegon dan ook een ander “ijkpunt” moeten nemen voor het bepalen van de vergelijkingsrente.
- 3.5 Het standpunt van de consumenten dat het moment waarop het hypotheekdossier compleet was bepalend zou moeten zijn voor het vaststellen van de vergelijkingsrente wordt door de commissie niet gevolgd. Op dat moment is immers nog niet duidelijk wanneer de akte zal passeren bij de notaris en wanneer en of er daadwerkelijk afgelost zal worden. Dit moment kan nog ver in de toekomst liggen, er kan ook om wat voor reden ook alsnog van worden afgezien. Ook zal niet elke vervroegde aflossing tevens een oversluiting van de lening (bij dezelfde bank) inhouden. Wanneer een hypotheek bijvoorbeeld (geheel of gedeeltelijk) vervroegd wordt afgelost uit eigen middelen zal er geen sprake zijn van een nieuwe hypotheek.
- 3.6 Ook het moment van opvragen van de aflosnota is een moment dat nog ver verwijderd kan zijn van het daadwerkelijke moment van aflossen. De consumenten kunnen er immers voor kiezen om de aflosnota al ver voor passeerdatum aan te vragen.

Ook als zij hier niet voor kiezen zal het moment van opvragen van de aflosnota altijd verder verwijderd zijn van het daadwerkelijke moment van aflossen, dan het moment waarop de aflosnota opgemaakt wordt. Daarmee bestaat er ook een grotere kans dat er zich tussentijds rentewijzigingen voordoen, waardoor de gehanteerde vergelijkingsrente (sterker) af kan wijken van de rente op aflosdatum.

- 3.7 Volgens het standaard beleid van Aegon is het “ijkpunt” voor vaststelling van de vergelijkingsrente het moment waarop de definitieve aflosnota wordt opgemaakt, doorgaans zo’n twee weken voorafgaand aan de daadwerkelijke aflossing. Gelet op het bovenstaande is dit beleid van Aegon, vergeleken met de door de consumenten voorgestelde “ijkpunten”, het meest in lijn met de strekking van de definitie van “vergelijkingsrente” zoals opgenomen in de voorwaarden.
- 3.8 Bovengenoemd beleid van Aegon is volgens de commissie ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Wanneer de aflosnota 30 dagen voor passeerdatum wordt opgevraagd weten de consumenten op dat moment wat ongeveer de vergelijkingsrente zal zijn en kunnen zij een inschatting maken van de te betalen boete voor vervroegde aflossing. Om en nabij de twee weken voor de daadwerkelijke aflossing hebben de consumenten zekerheid over de vergelijkingsrente en de in rekening te brengen boete voor het vervroegd aflossen. Deze vergoeding zal gedurende de geldigheid van de aflosnota, doorgaans twee weken, niet meer wijzigen. Mocht door een gewijzigde rente de aflosvergoeding hoger uitvallen dan eerder door de consumenten berekend, dan hebben de consumenten nog de mogelijkheid om het verschil op een andere wijze te financieren, of om af te zien van een vervroegde aflossing, dan wel deze aflossing uit te stellen.

Sturing door Aegon

- 3.9 De consumenten stellen dat de door Aegon gehanteerde handelswijze Aegon de vrijheid geeft om zelf te bepalen welke dag, en daarmee welke vergelijkingsrente, zij hanteert bij het berekenen van de boete. Hierbij zou Aegon het moment kiezen dat haar “het beste past”. Dat Aegon de datum voor het opstellen van de aflosnota bewust bepaald heeft op een bepaalde dag, afhankelijk van de rentestand, is de commissie niet gebleken. Bij het opvragen van de aflosnota heeft Aegon de consumenten bericht binnen welke termijn (minimaal één week voor de passeerdatum) zij een aflosnota konden verwachten. Had Aegon de aflosnota niet op 27 april 2021 opgesteld, maar in de periode tussen 29 april 2021 en 3 mei 2021 (laatstgenoemde datum is één week voorafgaand aan de passeerdatum), dan zou niet de rente van 14 april 2021 als uitgangspunt genomen zijn, maar de rente van 29 april 2021. Op 29 april 2021 heeft Aegon nog een renteverlaging doorgevoerd. Deze renteverlaging zou (opnieuw) een verhoging van de aflosvergoeding (ten opzichte van de eerder berekende vergoeding) teweeg hebben gebracht, ware het niet dat de aflosnota al op 27 april is opgemaakt, waardoor dit voor rekening en risico van Aegon blijft.

Dat sprake is van enige “sturing” op een voor Aegon zo gunstig mogelijke uitkomst is dan ook niet aannemelijk, laat staan dat dit is komen vast te staan.

De overige argumenten van de consumenten

3.10 De consumenten stellen verder dat het niet redelijk is dat Aegon (bewust) een termijn van enkele weken gebruikt voor het opstellen van een “simpele” aflosnota en de eis van Aegon om de aflosnota minimaal 30 dagen voor passeerdatum aan te vragen vinden consumenten ook onredelijk. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consumenten er baat bij hebben om zo spoedig mogelijk duidelijkheid te krijgen over de te betalen vergoeding voor vervroegd aflossen, wordt de door Aegon gebruikte termijn van 15 dagen voor het opstellen van de gevraagde aflosnota door de commissie niet als onredelijk lang gezien. Het is voor (grote) financiële instellingen niet mogelijk om direct, dan wel binnen enkele dagen te reageren op alle verzoeken die zij ontvangen van hun klanten. Zoals Aegon heeft aangegeven heeft zij te maken met doorlooptijden en werkvoorraden, ook voor relatief eenvoudige verzoeken. Ook de termijn van 30 dagen is niet onredelijk. Aegon maakt de aflosnota in beginsel twee weken voor de beoogde passeerdatum op. Omdat Aegon ook tijd nodig heeft om de aflosnota op te stellen, is het redelijk dat Aegon de eis stelt dat aflosnota's minimaal 30 dagen voor de passeerdatum worden opgevraagd. Wanneer er sprake is van spoed kan deze termijn van 30 dagen worden verkort volgens Aegon. Er dient dan expliciet een verzoek hiertoe gedaan te worden door de notaris. Een dergelijk verzoek is er in dit geval niet gedaan.

Conclusie

3.11 Gelet op het voorgaande is de commissie van mening dat Aegon een juiste uitvoering geeft aan de overeenkomst die zij gesloten heeft met de consumenten. Het door Aegon gehanteerde beleid om de rente die geldig is op het moment dat de definitieve aflosnota wordt opgemaakt als vergelijkingsrente te hanteren is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar en de door Aegon gehanteerde termijnen voor het opvragen van een aflosnota en het opmaken hiervan zijn niet onredelijk. Van enige “sturing” door Aegon op een voor haar zo gunstige mogelijke uitkomst is de commissie niet gebleken. De vordering van de consument zal dan ook worden afgewezen.

Slotopmerking

3.12 Wel wil de commissie Aegon het volgende in overweging meegeven. Volgens Aegon is het haar standaardbeleid om de datum waarop de definitieve aflosnota opgemaakt wordt als “ijkpunt” te gebruiken voor het vaststellen van de vergelijkingsrente. Aegon zou toekomstige discussies met consumenten over het te hanteren “ijkpunt” kunnen voorkomen in het geval zij genoemd standaardbeleid expliciet opneemt in haar voorwaarden en dit ook expliciet vermeld zou worden bij het opvragen van een (definitieve) aflosnota.

De consument zal zich in dat geval waarschijnlijk meer bewust zijn van het feit dat de rente na het opvragen van de aflosnota nog kan wijzigen en dat dit van invloed kan zijn (in negatieve dan wel positieve zin) op de in rekening te brengen vergoeding voor vervroegd aflossen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor een Aegon hypotheek H 10028 h

Artikel 1. Begrippenlijst

Vergelijkingsrente De actuele rente die wij aanbieden voor een rentevaste periode die gelijk is aan de resterende rentevaste periode van uw hypotheek.

Artikel 5. Aflossen van uw lening

(...)

5.5 Valt het bedrag van de aflossing niet binnen de vergoedingsvrije ruimte of is geen vrijgestelde situatie van toepassing zoals vermeld in artikel 5.4 sub b dan betaalt u aflossingskosten als u een extra aflossing doet. De aflossingskosten berekenen wij volgens de hieronder genoemde stappen en per leningdeel.

5.6 Stappen voor de berekening van de aflossingskosten:

1. Het bedrag dat u extra aflost op een bepaald leningdeel is het uitgangspunt van de berekening.

2. Van dit bedrag trekken wij uw (resterende) vergoedingsvrije ruimte af.

3. Dit levert het bedrag op waarover wij de kosten berekenen.

4. Op basis van de contractrente, het contractueel overeengekomen (fictief) aflossingsschema, het bedrag van stap 3 en de looptijd van de lening berekenen we de rentebedragen per maand tot de einddatum van de rentevaste periode.

5. Op basis van de vergelijkingsrente, het contractueel overeengekomen (fictief) aflossingsschema, het bedrag van stap 3 en de

looptijd van de lening berekenen we de rentebedragen per maand tot de einddatum van de rentevaste periode.

6. Per maand bepalen we het verschil tussen de bedragen bij stap 4 en stap 5. Dit verschil maken wij contant tegen de vergelijkingsrente. De optelsom van deze contante waarden is het bedrag van de aflossingskosten voor dit leningdeel.

7. De aflossingskosten berekenen wij per leningdeel en de aflossingskosten van alle leningdelen tellen we bij elkaar op.