

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0405
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juli 2021
Ingediend door : de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen : WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 18 mei 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vergoedingsrente. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de vergoedingsrente ten onrechte heeft berekend over het saldo van de beleggingsrekening, waardoor de consumenten ten onrechte vergoedingsrente hebben betaald. Voor zover de bank de vergoedingsrente wel mag berekenen over het saldo van de beleggingsrekening, heeft de bank de vergoedingsrente volgens de consumenten ten onrechte op de voor de consumenten meest ongunstige manier berekend. De commissie wijst de vordering van de consumenten gedeeltelijk toe, in die zin dat de bank de consumenten een bedrag van € 750,- dient te vergoeden.

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; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 14 december 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 De consumenten en de bank 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 in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) de bank met een oorspronkelijke hoofdsom van € 473.000,-.

Deze hypothecaire lening bestaat uit een aflossingsvrije geldlening gecombineerd met een beleggingsrekening bij WestlandUtrecht Effectenbank N.V. (hierna: WUE). De bank heeft tot zekerheid van de terugbetaling van de geldlening een eerste hypotheekrecht gevestigd op de woning van de consumenten. De bank heeft tevens een eerste pandrecht verkregen op de beleggingsrekening.

- 2.2 In 2013 is WUE gefuseerd met Nationale Nederlanden Bank (hierna: NN) door middel van een juridische fusie. Daardoor zijn alle rechten en plichten van WUE onder algemene titel overgegaan op NN en is WUE opgehouden te bestaan. Vanaf dat moment treedt NN op als vermogensbeheerder voor de beleggingsrekening van de consumenten.
- 2.3 Op 22 februari 2021 hebben de consumenten (via hun adviseur) een verzoek bij de bank ingediend tot omzetting van de hypothecaire geldlening in een deels aflossingsvrije en deels lineaire hypotheek, waarbij het aflossingsvrije gedeelte € 272.500,- bedraagt en het lineaire gedeelte € 33.058,- en het saldo van de beleggingsrekening wordt gebruikt om een gedeelte van de hypothecaire lening af te lossen. Daarbij is tevens verzocht om een indicatie van de eventueel verschuldigde vergoedingsrente.
- 2.4 Bij brief van 25 februari 2021 heeft de bank de consumenten een indicatie gegeven van de vergoedingsrente die zij zijn verschuldigd bij omzetting van hun hypothecaire lening. Hierbij is aangegeven dat de vergoedingsrente € 5.323,99 zal bedragen, ervan uitgaande dat de hypothecaire geldlening van € 305.514,- zal worden omgezet in een lineaire hypotheek van € 109.000,- en voor het overige aflossingsvrij, dat het af te lossen bedrag € 109.000,- zal bedragen en dat dit bedrag geheel zal worden afgelost op het lineaire gedeelte.
- 2.5 Op 4 maart 2021 is door (de adviseur van) de consumenten een offerte aangevraagd voor de omzetting van de hypothecaire lening in een aflossingsvrij gedeelte van € 278.000,- en een lineair gedeelte van € 27.514,-.
- 2.6 Op 5 maart 2021 is door de bank op basis van die uitgangspunten een renteaanbod gedaan. In dit renteaanbod staat het volgende:
“(...) Als u meer dan 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van uw lening aflost met de opbrengst van uw beleggingsrekening, kan het zijn dat u aan ons een vergoeding voor vervroegde aflossing moet betalen. Geldt dit voor u? Dan houden wij deze vergoeding in op het bedrag dat wij ontvangen. Er blijft dan minder geld over om af te lossen op uw lening. (...)”

- 2.7 Voornoemd renteaanbod is op 12 maart 2021 door de consumenten ondertekend. De consumenten hebben op de documentatie handgeschreven de volgende opmerking geplaatst over de aanwending van de opbrengst uit de beleggingsrekening:
"Deze opbrengst wordt eerst gebruikt om de Lineaire Hypotheek (...) af te lossen. Het restant wordt gebruikt om de Konstant Hypotheek (...) af te lossen."
- 2.8 Op 1 mei 2021 is het saldo van de beleggingsrekening vrijgegeven en door de consumenten gebruikt als aflossing op de hypothecaire geldlening.
- 2.9 Per brief van 3 mei 2021 bevestigt de bank aan de consumenten dat zij een extra aflossing van € 80.722,89 op het aflossingsvrije gedeelte heeft ontvangen en bericht zij dat de consumenten daarvoor een vergoedingsrente van € 5.169,48 zijn verschuldigd.
- 2.10 De bank stuurt de consumenten op 3 mei 2021 eveneens een brief dat zij een extra aflossing van € 27.514,- op het lineaire gedeelte heeft ontvangen. Daarbij geeft zij aan dat de consumenten daarvoor een vergoedingsrente van € 2.290,12 zijn verschuldigd.
- 2.11 De bank stuurt op 8 mei 2021 vervolgens twee brieven aan de consumenten, waarin de bank bevestigt een aflossing van € 80.722,89 op het aflossingsvrije gedeelte te hebben ontvangen. Daarin schrijft zij met betrekking tot de vergoedingsrente in de ene brief dat de consumenten geen vergoedingsrente zijn verschuldigd en in de andere brief dat de vergoedingsrente € 8.355,37 bedraagt.
- 2.12 Met betrekking tot de aflossing op het lineaire gedeelte stuurt de bank op 8 mei 2021 eveneens twee brieven, waarin is aangegeven dat de consumenten hierover geen vergoedingsrente zijn verschuldigd.
- 2.13 Uiteindelijk is bij de consumenten een vergoedingsrente van € 8.355,37 in rekening gebracht.

De klacht en vordering

- 2.14 De consumenten vorderen (na wijziging van eis) primair betaling van een bedrag van € 8.355,37 en subsidair betaling van een bedrag van € 3.032,-.
- 2.15 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft ten onrechte vergoedingsrente in rekening gebracht over het saldo van de beleggingsrekening. De beleggingsrekening is ondergebracht bij dezelfde entiteit als de hypothecaire lening, zodat de bank er geen vergoedingsrente over mag berekenen. De consumenten vorderen primair dan ook het gehele betaalde bedrag terug.

- 2.16 Subsidiair stellen de consumenten zich op het standpunt dat de bank de vergoedingsrente ten onrechte berekent op de voor de consumenten meest ongunstige manier, waardoor deze hoger uitvalt dan in eerste instantie was aangegeven. Dit dient de bank te corrigeren. De consumenten verwijten de bank daarnaast dat er niet duidelijk is gecommuniceerd over de wijze van berekening van de vergoedingsrente en de hoogte daarvan en dat er onvoldoende overleg heeft plaatsgevonden. De consumenten zijn het er ook niet mee eens dat de vergoedingsrente van het afgeloste bedrag wordt afgetrokken. Zij willen dit bedrag graag uit hun privévermogen voldoen, zodat een lager hypotheekbedrag resteert.

Het verweer

- 2.17 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie daarop bij de beoordeling ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of de vergoedingsrente door de bank juist is berekend en of de consumenten recht hebben op (gedeeltelijke) terugbetaling van die vergoedingsrente.

Wijziging van eis

- 3.2 De bank maakt bezwaar tegen de door de consumenten bij repliek ingediende wijziging van eis, nu deze volgens de bank in strijd is met de goede procesorde. Daarvan is naar het oordeel van de commissie geen sprake. De bank heeft zowel bij dupliek als ter zitting kunnen reageren op deze gewijzigde eis en is aldus niet in haar belangen geschaad door deze eisenwijziging. Het verweer slaagt op dit punt dan ook niet.

Saldo beleggingsrekening

- 3.3 De consumenten stellen dat zij over het saldo van de beleggingsrekening geen vergoedingsrente zijn verschuldigd, omdat de hypothecaire geldlening en de beleggingsrekening (bij aanvang van de hypothecaire lening) onder één hoofdentiteit vielen en zodoende geen sprake is van een elders aangehouden beleggingsrekening. De bank heeft dit betwist en voert daartoe aan dat wel degelijk sprake was (en is) van verschillende entiteiten, dat beleggingen sowieso afgescheiden moeten zijn van het vermogen van de geldverstrekker en dat geen sprake is van een fictief aflossingsschema waar de bank rekening mee moet houden bij het berekenen van de vergoedingsrente.
- 3.4 De commissie stelt allereerst vast dat tussen partijen geen afspraken zijn gemaakt waaruit volgt dat de waarde van de beleggingsrekening dient te worden meegenomen bij het bepalen van het bedrag dat vergoedingsvrij kan worden afgelost.

Op basis van de overeenkomst rust op de bank dus ook geen verplichting deze waarde mee te nemen.

- 3.5 Als uitgangspunt voor het berekenen van de vergoedingsrente wordt de Leidraad Vervroegde Aflossing van de AFM gehanteerd (hierna: de leidraad). De relevante passages uit die leidraad zijn opgenomen in de bijlage. Uit de leidraad volgt niet dat bij het berekenen van de vergoedingsrente rekening moet worden gehouden met het saldo van de beleggingsrekening. Bij een beleggingsrekening zijn, anders dan bij bijvoorbeeld een (bank)spaarhypotheek, geen afspraken gemaakt met de bank over de opbouw van het beleggingsdeel. De opbouw van het beleggingsdeel is immers afhankelijk van het behaalde rendement en vooraf kan niet worden vastgesteld wat dit rendement zal zijn. De opgebouwde waarde van het beleggingsdeel en het verwachte rendement kunnen dan ook niet worden gezien als onderdeel van een fictief aflossingsschema.¹ Dit betekent dat uit hoofde van de leidraad op de bank eveneens geen verplichting rust het saldo van de beleggingsrekening mee te nemen bij het berekenen van de vergoedingsrente.
- 3.6 Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consumenten wellicht voelt alsof zij zowel de hypothecaire geldlening als de beleggingsrekening bij dezelfde entiteit hebben afgesloten, is daarvan in juridische zin geen sprake. De bank en WUE (en later NN) zijn twee verschillende entiteiten en de beleggingsrekening van de consumenten wordt dus aangehouden bij een andere entiteit dan de bank. De bank was ook verplicht haar vermogen afgescheiden te houden van de beleggingsrekening van de consumenten om de consumenten te beschermen in geval van bijvoorbeeld een faillissement van de bank. Het gaat hier anders dan de consumenten stellen dus wel degelijk om een elders aangehouden beleggingsrekening, zodat de bank ook om die reden geen rekening hoeft te houden met het saldo van de beleggingsrekening bij het berekenen van de vergoedingsrente.
- 3.7 Gezien het voorgaande slaagt het verweer van de bank op dit punt en rust op de bank geen verplichting om het saldo van de beleggingsrekening in mindering te brengen op de hele nog openstaande schuld, voordat zij de vergoedingsrente over die openstaande schuld berekend. Dit betekent dat de primaire vordering van de consumenten wordt afgewezen.

¹ Zie ook Geschillencommissie uitspraaknummers 2019-201, 2019-502 en 2019-834, te vinden op www.kifid.nl

Betaling vergoedingsrente uit privévermogen

3.8 De consumenten zijn het niet eens met het feit dat zij de vergoedingsrente niet uit hun privévermogen kunnen voldoen, maar dat deze wordt afgetrokken van het afgeloste bedrag. De bank voert daartoe aan dat de consumenten hiermee akkoord zijn gegaan door het renteaanbod van 5 maart 2021 te tekenen. Dit verweer slaagt. Uit het renteaanbod blijkt duidelijk dat de vergoedingsrente in mindering wordt gebracht op het afgeloste bedrag en dat hierdoor een lager bedrag in mindering wordt gebracht op de hypothecaire lening. De consumenten hebben hiermee ingestemd door het renteaanbod te ondertekenen en kunnen er nu dan ook niet over klagen dat zij dit liever anders hadden gezien.

Afwijking indicatieve boeterente

3.9 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de vergoedingsrente ten onrechte heeft berekend op de voor de consumenten meest ongunstige manier en dat moet worden uitgegaan van de indicatieve vergoedingsrente van 25 februari 2021. De bank heeft dit betwist en voert aan dat de indicatieve vergoedingsrente op onjuiste uitgangspunten was gebaseerd en dat deze daardoor lager uitviel. De uiteindelijk in rekening gebrachte vergoedingsrente van € 8.355,37 is juist, aldus de bank.

3.10 De commissie stelt voorop dat de consumenten in beginsel geen rechten kunnen ontlenen aan de indicatieve berekening.² De vergoedingsrente die de bank uiteindelijk bij de consumenten in rekening heeft gebracht is naar het oordeel van de commissie juist berekend. Uit de door de bank overgelegde berekening blijkt dat zij uiteindelijk is uitgegaan van de door de consumenten opgegeven uitgangspunten. Dat dit voor de consumenten ongunstig is kan zo zijn, maar dit is het gevolg van de wijze waarop de consumenten de omzetting van de hypothecaire lening hebben ingericht. Een hoger bedrag aan aflossingsvrije hypotheek leidt immers tot een hogere vergoedingsrente, nu daarbij (anders dan bij een lineaire hypotheek) geen sprake is van een aflosschema waar de bank rekening mee dient te houden bij het berekenen van de vergoedingsrente. Dat de vergoedingsrente hoger uitvalt is daarnaast het gevolg van de expliciete keuze van de consumenten om de aflossing eerst in mindering te brengen op het lineaire gedeelte, waarmee dat gedeelte gezien de vergoedingsvrije ruimte vergoedingsvrij wordt afgelost, en daarna pas op het aflossingsvrije gedeelte. Dat de vergoedingsrente uiteindelijk hoger is uitgevallen wordt dus niet veroorzaakt doordat de bank de voor de consumenten meest ongunstige rekenmethode gebruikt, maar is het gevolg van de door de consumenten gemaakte keuzes.

² Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2020-625, te vinden op www.kifid.nl

- 3.11 Dat de vergoedingsrente uiteindelijk juist is berekend neemt echter niet weg dat van de bank mag worden verwacht dat zij ook bij het berekenen van de indicatieve vergoedingsrente uitgaat van de door de consumenten opgegeven uitgangspunten en dat zij duidelijk naar de consumenten toe communiceert over de hoogte van de vergoedingsrente. De bank heeft in dit geval nagelaten om aan deze verplichtingen te voldoen. Tussen partijen is niet in geschil dat de adviseur van de consumenten op 22 februari 2021 heeft gevraagd om een indicatie van de vergoedingsrente op basis van het uitgangspunt dat de hypothecaire lening zou worden omgezet in een aflossingsvrij gedeelte van € 272.500,- en een lineair gedeelte van € 33.058,-. Ook is niet in geschil dat de bank bij het berekenen van de indicatieve vergoedingsrente op 25 februari 2021 is uitgegaan van andere uitgangspunten en dat daardoor de vergoedingsrente op dat moment lager uitviel. Het is de commissie onduidelijk hoe de bank aan de uitgangspunten komt die zij in de berekening van 25 februari 2021 hanteert. De adviseur van de consumenten heeft immers op 22 februari 2021 duidelijk andere uitgangspunten aangegeven en de bank had die uitgangspunten moeten gebruiken bij het berekenen van de vergoedingsrente. Dat de bank onjuiste uitgangspunten heeft gehanteerd valt haar dan ook te verwijten. Ook valt de bank te verwijten dat zij de onduidelijkheid over de hoogte van de vergoedingsrente heeft vergroot door de consumenten op 3 en 8 mei 2021 verschillende brieven te sturen met daarin verschillende informatie over de hoogte van de vergoedingsrente. Het had op de weg van de bank gelegen om hierover duidelijk te communiceren.
- 3.12 Nu de bank in het onderhavige geval te verwijten valt dat zij onjuiste uitgangspunten heeft gebruikt bij het berekenen van de vergoedingsrente en zij heeft nagelaten duidelijk naar de consumenten te communiceren, acht de commissie een vergoeding richting de consumenten op zijn plaats. Naar het oordeel van de commissie is de bank echter niet gehouden het gehele door de consumenten gevorderde bedrag te voldoen. Daartoe wordt het volgende overwogen.
- 3.13 De consumenten dienen op grond van artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) hun eventuele schade te beperken. Dat hebben zij hier nagelaten. De bank heeft in haar indicatieve berekening van 25 februari 2021 immers duidelijk aangegeven welke uitgangspunten zij hanteerde en het had de consumenten (dan wel diens adviseur) kunnen en moeten opvallen dat deze afweken van de uitgangspunten die zij hadden opgegeven. De consumenten (dan wel hun adviseur) hadden dus kunnen en moeten weten dat de indicatieve vergoedingsrente (mogelijk) onjuist was. De consumenten mochten er op basis van die berekening in ieder geval niet zonder meer vanuit gaan dat de indicatieve vergoedingsrente ook de uiteindelijke vergoedingsrente zou zijn.

Naar het oordeel van de commissie dient een gedeelte van het verschil tussen de indicatieve vergoedingsrente en de uiteindelijke vergoedingsrente dan ook voor rekening van de consumenten te blijven.

3.14 De commissie houdt daarnaast rekening met het feit dat de vergoedingsrente fiscaal aftrekbaar is en dat het daadwerkelijke verschil dus lager uitvalt dan door de consumenten wordt gesteld.

3.15 Gezien het voorgaande stelt de commissie de schade van de consumenten vast op een bedrag van € 750,-. De vordering wordt in zoverre dan ook toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 750,- aan de consumenten moet vergoeden, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de leidraad en het Burgerlijk Wetboek

De leidraad (pagina 12 en 13)

“Op basis van de hypotheekvorm (annuïteiten of lineair) heeft de klant een afspraak met de aanbieder gemaakt om aflossingen te doen gedurende de looptijd volgens een contractueel aflossingsschema. Bij (bank)spaarhypotheken heeft de klant een afspraak met de aanbieder gemaakt om te sparen gedurende de looptijd volgens een contractueel opbouwschema. Dit wordt voor het bepalen van de te betalen vergoeding beschouwd als een fictief aflossingsschema.

De aanbieder gaat er vanuit dat de klant gedurende de gehele looptijd het (fictieve) aflossingsschema hanteert dat geldt op het moment van vervroegde aflossing. De verwachte gemiste contractuele rentebetalingen moeten om die reden op basis van het contractuele aflossingsschema op het moment van vervroegd aflossen worden bepaald. Dit zorgt er enerzijds voor dat niet meer in rekening wordt gebracht dan het financiële nadeel en anderzijds dat de berekeningsmethodiek uitlegbaar is voor de klant.

(...)

Bij (bank)spaarhypotheken moet de (toekomstige) contractuele kapitaalopbouw in de spaarrekening als (fictieve) aflossing worden beschouwd. Dit betekent dat de hypotheekaanbieder uit moet gaan van de “netto hypotheek”.

Artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek

“1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.

(...)”