

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0134

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger,
drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 april 2022
Ingediend door	De heer [naam 1], verder te noemen consument I, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument II, samen te noemen consumenten
Tegen	ABN Amro Hypotheken Groep, B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Boeterente. De consumenten hebben de bank verzocht om de lopende rentevastperiode open te breken, waarna zij een aanbod is gedaan. De consumenten stellen dat de bank daarbij de vergoeding voor vervroegd aflossen (VVA) te hoog heeft vastgesteld. Lopende de interne klacht bij de bank hebben de consumenten het aanbod niet aanvaard, omdat de consumenten nog geen reactie hadden op de klacht over de berekening van de VVA. De commissie oordeelt dat de VVA op correcte wijze is berekend en het al dan niet aanvaarden van het aanbod van de bank in de risicosfeer van de consumenten moet blijven. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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) de reactie van de bank op de klacht (het verweerschrift); 4) de reactie van de consumenten op het verweerschrift (de repliek) en 5) de reactie van de bank op de repliek (de dupliek).
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 november 2022. Op de hoorzitting was consument I aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 3], legal counsel en de heer [naam 3], bankmedewerker.
- I.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 sinds 2012 een hypothecaire lening bij de bank. Voor het aflossingsvrije deel van de lening (hierna: leningdeel) hebben de consumenten in 2015 een nieuwe overeenkomst gesloten met een rentevastperiode van 15 jaar - tot 1 augustus 2030 - tegen een rentetarief van 2,8%. Op de overeenkomst zijn de “voorwaarden van de [naam van de bank] profijt hypotheek” van toepassing.
- 2.2 In april 2022 hebben de consumenten de bank het verzoek gedaan om de rentevastperiode van het leningdeel open te breken. Van de bank hebben de consumenten op of omstreeks 8 april 2022 een “Voorlopige berekening” ontvangen, waarin zij zijn geïnformeerd dat bij het openbreken van de lopende rentevastperiode een vergoeding voor vervroegd aflossen (hierna; “VVA”) aan de bank verschuldigd is van € 2.801,03.
- 2.3 De consumenten hebben vragen gesteld over de berekening van de VVA en hebben gesteld dat de berekening niet correct is, omdat de consumenten bij gelijkblijvende looptijd van de rentevastperiode van dit leningdeel voor de resterende rentevastperiode van 2,8% naar 2,81% rente gaan en daarmee meer rente gaan betalen. Consument I heeft de bank verzocht een aangepaste berekening te sturen voorzien van de rente van 2.81% en zonder VVA.
- 2.4 De bank heeft de consumenten geïnformeerd dat de bank de VVA berekent aan de hand van een vergelijkingsrente, die afhankelijk is van de actuele rente behorend bij de resterende rentevastperiode. De rente die de consumenten nieuw afsluit is niet van belang bij het bepalen van de hoogte van de vergoeding voor vervroegd aflossen.
- 2.5 Op 13 april 2022 hebben consument I en de bank telefonisch contact met elkaar gehad. In het gesprek is consument I erop gewezen dat de rente kan gaan stijgen. De consumenten hebben de op 7 april 2022 voorgestelde rente van 2,81% niet aangevraagd bij de bank in afwachting van de uitkomst van de klacht over de berekening van de VVA.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen dat de rente van 2,81% gestand wordt gedaan en dat de vergoeding voor vervroegd aflossen op correcte wijze wordt berekent. Hiertoe voeren de consumenten het volgende aan.
- 2.7 In de berekening van de VVA wordt niet meegenomen dat de consumenten meer rente gaan betalen voor het gewijzigde leningdeel. Hierdoor is onvoldoende aangetoond dat de bank nadeel ondervindt door het wijzigen van een leningdeel.

- 2.8 Bij de behandeling van de interne klacht bij de bank, over de (hoogte van de) VVA, is consument I telefonisch geïnformeerd dat de voorlopige rente van 2,81% zou kunnen veranderen. Consument I voelde zich in dit gesprek voor het blok gezet om te moeten kiezen voor 1) het accepteren van de rente van 2,81% met de vergoeding voor vervroegd aflossen € 2801,03 en daarmee de interne klacht bij de bank in te trekken of 2) op het antwoord van zijn klacht te wachten, waarbij de hij het risico zou lopen dat de rente van 2,81% zou veranderen. In dit gesprek is consument I niet geïnformeerd over een mogelijk derde optie om de rente onder protest te accepteren en de klacht over de vergoeding voor vervroegd aflossen te laten behandelen. Hierdoor zijn de consumenten de voordelen voor het vastleggen van de rente op 2,81% ontnomen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie beslissen?

- 3.1 De vraag die aan de commissie is voorgelegd is of de bank de vergoeding voor vervroegd aflossen verkeerd heeft berekend en/of de bank haar informatieplicht in de precontractuele fase heeft geschonden. Bij een bevestigend antwoord, moet worden gekeken of de bank de consumenten een schadevergoeding verschuldigd is.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de vergoeding voor vervroegd aflossen op correcte wijze is berekend en de bank geen informatieplicht heeft geschonden, waardoor de bank geen schadevergoeding is verschuldigd aan de consumenten. De commissie legt hieronder uit waarom.

De algemene regel

- 3.3 Geldverstrekkers volgen bij de berekening van de misgelopen rente over het algemeen de AFM-leidraad 'Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek'. De kern hiervan is dat geldverstrekkers bij deze berekening de Netto Contante Waarde-methode mogen gebruiken. Deze methode is in lijn met de wet¹ die voorschrijft dat de geldverstrekker geen hogere vergoeding in rekening mag brengen dan het financiële nadeel dat zij lijdt. Uitgangspunt voor de te hanteren vergelijkrente is het rentetarief dat past bij de resterende looptijd van de *oude* rentevastperiode. Dat het nieuwe rentepercentage van de *nieuwe* rentevastperiode hoger is, speelt geen rol bij het vaststellen voor de vergoeding voor vervroegde aflossing.

¹ Zie artikel 7:127 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

De berekening van de bank is gedaan volgens de richtlijn, de wet en de voorwaarden

- 3.4 De consumenten stellen dat de bank bij de berekening rekening moet houden met de rente van het nieuwe rentetarief.
- 3.5 De bank heeft de berekening gebaseerd op het rentetarief dat past bij de resterende looptijd van de *oude rentevastperiode*. De bank heeft daarmee de berekeningswijze toegepast zoals is omschreven in artikel 14.7 van de voorwaarden.² Door deze berekeningswijze te volgen heeft de bank de berekening toegepast in lijn met de AFM-leidraad, de wet en de afspraken die gelden tussen de partijen. De commissie kan niet anders concluderen dan dat de bank een correcte voorlopige berekening heeft voorgelegd aan de consument.
- 3.6 Ter zitting hebben partijen hierover een uitgebreid gesprek gehad waarbij consument I heeft bevestigd te begrijpen dat de berekening correct is toegepast.

De bank is niet tekortgeschoten ten aanzien van de verstrekte informatie aan de consumenten

- 3.7 De consumenten hebben de op 7 april 2023 voorgestelde rente van 2,81% voor de nieuwe rentevastperiode niet meer verder aangevraagd bij de bank. Consument I stelt, als reden hiervoor, dat hij in het telefoongesprek van 13 april 2023 voor het blok is gezet om een keuze te maken tussen het voortzetten van zijn klacht over de berekening van de VVA of de voorlopige berekening te accepteren en de klacht daarmee in te trekken. Hij heeft op basis van deze informatie gekozen om de voorgestelde rente niet verder aan te vragen met het risico dat de rente kan veranderen. Consument I is in dit gesprek niet door de bank geïnformeerd over de mogelijkheid dat hij ook de optie had om de voorgestelde rente te accepteren en daarna de discussie over de berekening van de VVA voort te zetten. Consumenten stellen de voordelige rente derhalve te zijn misgelopen door toedoen van de bank.
- 3.8 De commissie overweegt hieromtrent als volgt. De consumenten waren ervan op de hoogte dat de voorgestelde rente niet vast stond en kon gaan veranderen. Consument I is hier door de bank nogmaals op gewezen in het telefoongesprek van 13 april 2022. Het is aan de consumenten om vervolgens een keuze te maken om de voorgestelde rente onder de aangeboden voorwaarden aan te vragen of niet, dit kan de bank niet voor de consumenten doen. De zorgplicht van de bank reikt niet zover dat zij op voorhand de consumenten moet attenderen op eventuele andere opties, zoals de optie om het aanbod van de bank te aanvaarden en daarna al dan niet in of buiten rechte een discussie met de bank te gaan voeren of voort te zetten over de berekening van de VVA. Dat zich een verandering van de rente in het nadeel van de consumenten heeft verwezenlijkt, blijft dan ook voor rekening en risico van de consumenten.

² In de bijlage is de betreffende bepaling opgenomen via een afbeelding.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

14.7 Hoe wordt de boete berekend als ik mijn lening helemaal terugbetaal?

Betaalt u uw lening helemaal terug? Dan kijkt Florius eerst of u een boete moet betalen. Wanneer u een boete moet betalen staat in artikel 14.4 'Moet ik een boete betalen als ik (een deel van) mijn lening eerder terugbetaal?' en artikel 14.6 'Wanneer kan ik (een deel van) mijn lening terugbetalen zonder boete?' Als u een boete moet betalen, berekent Florius de boete als volgt:

Belangrijk

Bij het berekenen van de boete speelt het begrip contante waarde een belangrijke rol. Kort gezegd is de contante waarde de huidige waarde van een bedrag dat iemand pas na een bepaalde periode zou krijgen. Als u voor het einde van de looptijd uw lening terugbetaalt, krijgt Florius een deel van de rente die u zou hebben betaald niet. Deze toekomstige rente wordt contant gemaakt. De rente die Florius wel zou krijgen maar doordat u eerder terugbetaalt niet krijgt, is het bedrag van de boete.

1. De boete die u moet betalen, wordt berekend over het bedrag dat u wilt terugbetalen aan Florius. Van dit bedrag wordt eerst het vrijgestelde bedrag afgetrokken. Dit is maximaal 10% van de oorspronkelijke lening in een kalenderjaar.
2. De boete voor het terugbetalen van de gehele lening voor het einde van de looptijd van deze lening wordt als volgt berekend. De contante waarde van het verschil tussen:
 - a. het totale bedrag dat u aan rente en (indien van toepassing) aflossing zou hebben betaald gedurende de resterende looptijd van uw rentevastperiode op basis van uw huidige rentepercentage en
 - b. het totale bedrag dat u aan rente en (indien van toepassing) aflossing zou hebben betaald gedurende de resterende looptijd van uw rentevastperiode op basis van het rentepercentage voor volledig gelijke leningdelen zoals dat geldt veertien (14) kalenderdagen voordat u uw lening terugbetaalt.
3. Florius kijkt eerst of uw resterende rentevastperiode gelijk is aan een door Florius aangeboden rentevastperiode. Als dat zo is, dan rekent Florius met de dagrente die bij die rentevastperiode voor volledig gelijke leningdelen hoort. Als Florius deze periode niet aanbiedt, wordt gerekend met een andere rente. Florius kijkt dan naar de kortere en langere rentevastperiode die het dichtst bij de resterende maanden van uw rentevastperiode zijn en die Florius op dat moment hanteert. De vergelijkingsrente wordt dan tijdsevenredig berekend tussen de rentepercentages van die twee rentevastperiodes. Hierbij geldt dat de minimale rentevastperiode waarmee wordt gerekend één (1) jaar is.
4. Florius uw hypotheekvorm niet meer aanbiedt, dan wordt gekeken naar de hypotheekvorm die het meeste lijkt op uw hypotheekvorm. Florius bepaalt welke dit is.

Met een volledig gelijk leningdeel wordt in dit artikel een leningdeel bedoeld dat dezelfde:

- rentevorm,
- resterende rentevastperiode,
- risicoklasse en
- hypotheekvorm

heeft als het leningdeel dat u heeft.

In dit hoofdstuk bedoelen wij met de resterende rentevastperiode het aantal maanden dat ligt tussen het moment dat u wilt gaan terugbetalen (aflossen) en de einddatum van de rentevastperiode. Als Florius de resterende rentevastperiode niet in haar assortiment heeft, dan kijkt Florius naar de eerst volgende kortere en de eerst volgende langere rentevastperiode. De minimale rentevastperiode is één (1) jaar.

Een voorbeeld

U heeft een hypotheek van EUR 200.000. De rentevastperiode is ingegaan op 1 januari 2011. De rentevastperiode is 10 jaar (120 maanden). Het rentepercentage dat u betaalt is 5,4%. Op 1 juli 2015 betaalt u uw hypotheek helemaal terug. Dit doet u niet met eigen middelen. Als u meer dan 10% van uw lening terugbetaalt, kan het zijn dat u een boete moet betalen. Hoe wij deze boete berekenen staat hieronder.

De datum dat u uw lening terug wil betalen is 1 juli 2015. Florius berekend vanaf deze datum het aantal maanden voordat uw rentevastperiode van 10 jaar zou zijn afgelopen. Dat is 68 maanden. Een rentevastperiode van 68 maanden biedt Florius niet aan. Dus dan berekent Florius de vergelijkingsrente door naar de naastlagere en naasthogere rentevastperiode van Florius te kijken.

	Naastlagere rentevastperiode	Restant looptijd huidige periode	Naasthogere rentevastperiode
Rentevastperiode	60 maanden (5 jaar)	68 maanden	72 maanden (6 jaar)
Rentepercentage	5,8%	Heeft Florius niet	6,0%

Het verschil tussen de beide rentevastperiodes die Florius wel aanbiedt, namelijk 60 maanden en 72 maanden is 12 maanden. Het verschil tussen de rentepercentages die bij deze rentevastperiodes horen (6,0% en 5,8%) is 0,2%. Voor elke maand komt er dan $0,2/12 = 0,017\%$ bij.

Om van 60 maanden naar 68 maanden te komen, moeten er 8 maanden opgeteld worden bij het rentepercentage van 60 maanden (5,8%).

Voor 68 maanden wordt het rentepercentage $5,8\% + 8 \times 0,017\% = 5,9\%$

Dit wordt dan de vergelijkingsrente.