

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-616 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 14 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Volksbank N.V., handelend onder de naam DBV Finance, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Consument heeft een terugbetaalnota bij de Bank opgevraagd omdat zij haar hypothecaire geldlening naar een andere bank wilde oversluiten. In de voorlopige terugbetaalnota staat dat Consument een vergoeding van € 0,00 moet betalen. Consument stelt dat zij telefonisch gecontroleerd heeft of dit bedrag klopt en dat zij toen een bevestigend antwoord kreeg. De Bank heeft bij de oversluiting echter een vergoeding van € 23.749,81 in rekening gebracht, in lijn met de geldende algemene voorwaarden. In de gegeven omstandigheden mocht Consument er niet op vertrouwen dat de vergoeding € 0,00 zou bedragen. De vordering tot het terugbrengen van de vergoeding naar € 0,00 wordt afgewezen.

### **I. De procedure**

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument inclusief de aanvulling daarop; 5) de dupliek van de Bank en 6) de reactie van Consument op de dupliek.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 juni 2020, via een digitale of telefonische verbinding en hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument en haar echtgenoot (hierna afzonderlijk en samen: Consument) hebben in 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de Bank (hierna: de hypothecaire lening). De looptijd van de hypothecaire lening was 30 jaar. In 2005 is de rente voor een periode van 25 jaar vastgezet op 4%. Op de hypothecaire lening zijn de Leningsvoorwaarden DBV Levensverzekeringsmaatschappij NV juni 2004 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. In de bijlage is de relevante bepaling uit de algemene voorwaarden opgenomen.
- 2.2 In 2019 wilde Consument bij een andere bank (hierna: de andere bank) een overwaarde-hypotheek afsluiten, zodat Consument extra geld kon lenen op basis van de overwaarde van haar woning. Om daarvoor in aanmerking te komen, moest Consument de hypothecaire lening oversluiten naar de andere bank. De financieel adviseur van de andere bank die Consument hiervoor van advies voorzag (hierna: de Adviseur), heeft Consument gevraagd een terugbetaalnota bij de Bank op te vragen. Dat heeft Consument op 7 augustus 2019 telefonisch gedaan, bij de partij die de administratie van de hypothecaire geldlening voor de Bank verzorgt (hierna: de Administrateur).
- 2.3 Op 8 augustus 2019 heeft Consument de voorlopige terugbetaalnota van 7 augustus 2019 van de Administrateur ontvangen, waarin staat dat voor het eerder terugbetalen van de hypothecaire lening een vergoeding van € 0,00 verschuldigd is. De Adviseur heeft Consument aangeraden om direct telefonisch na te vragen of dit bedrag correct was. Op 12 augustus 2019 heeft Consument gebeld met de Administrateur. Later die dag heeft Consument per e-mail en onder verwijzing naar het telefoongesprek van eerder die dag een definitieve terugbetaalnota opgevraagd bij de Administrateur.
- 2.4 Op 19 augustus 2019 heeft Consument een definitieve terugbetaalnota ontvangen, waarin opgenomen is dat de vergoeding voor eerder terugbetalen € 23.749,81 is. Onderaan de definitieve terugbetaalnota staat:

**Let op**

- Bij het berekenen van het juiste terugbetaalbedrag gaan wij ervan uit dat u op 1 september 2019 uw lening volledig terugbetaalt.
- Betaalt u de lening later terug? Dan moet u ook rente betalen over de periode die ligt tussen de dag dat u zou terugbetalen en de datum dat u de lening heeft terugbetaald.
- De rente die u per dag extra moet betalen als u na 1 september 2019 terugbetaalt is EUR 25,21.
- Bij de berekening van de rente die u extra per dag moet betalen, hanteren wij voor elke maand van het jaar 30 rentedagen.

Deze definitieve terugbetaalnota is geldig tot en met 30 september 2019.

Naar aanleiding van de ontvangst van deze definitieve terugbetaalnota heeft Consument op 22 augustus 2019 opnieuw telefonisch contact opgenomen met de Administrateur. Naar aanleiding van dit contact ontving zij op 30 augustus 2019 een brief van de Administrateur, waarin opgenomen is:

*“Als wij een terugbetaalnota opmaken kunnen wij deze verschillende redenen van aflossen geven. Per abuis is uw verzoek om een voorlopige terugbetaalnota op te maken verkeerd geïnterpreteerd en is deze opgemaakt met de reden: verkoop van de woning, waarbij er in uw situatie vergoedingsvrij kan worden afgelost. Bij een oversluiting kan er wel sprake zijn van een vergoeding. Om deze reden is er op uw definitieve terugbetaalnota wel een vergoeding berekend. Wij begrijpen dat het vervelend is dat u nu te maken heeft met de onverwachte vergoeding. Daarom willen wij u graag een bloemetje aanbieden.”*

- 2.5 In september 2019 heeft Consument nog drie definitieve terugbetaalnota's ontvangen die allemaal informatie bevatten over het terugbetalen van de hypothecaire lening op 19 september 2019 en alle drie geldig waren tot en met 30 september 2019. De daarin genoemde vergoedingen voor het eerder terugbetalen zijn respectievelijk € 26.642,92, € 27.648,04 en € 23.749,81.
- 2.6 In verband met de oversluiting van de hypothecaire lening naar de andere bank heeft Consument op 16 augustus 2019 opdracht gegeven voor een taxatie, die vervolgens op 23 augustus 2019 is uitgevoerd. Verder heeft zij op 27 augustus 2019 een adviesofferte voor akkoord ondertekend, waarin zij de Adviseur de opdracht geeft hypotheekadvies te geven. Op 19 september 2019 is de hypotheekakte ten behoeve van de andere bank bij de notaris gepasseerd. De Bank heeft uiteindelijk een vergoeding van € 23.749,81 bij Consument in rekening gebracht.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 Consument heeft gesteld dat zij, na ontvangst van de voorlopige terugbetaalnota met daarop een vergoeding van € 0,00, op 12 augustus 2019 telefonisch bij de Administrateur gecontroleerd heeft of dit bedrag klopte. De medewerker die haar te woord stond, heeft bevestigd dat het bedrag klopte. Omdat Consument niet voor verrassingen wilde staan, vroeg Consument of de medewerker dit zeker wist. De medewerker heeft toen intern ruggespraak gehad en daarna nogmaals aan Consument bevestigd dat de vergoeding € 0,00 bedroeg. Op basis hiervan heeft Consument meerdere onomkeerbare financiële beslissingen genomen: stappen ter bevestiging van de afsluiting van de overwaardehypotheek en het tekenen van de adviesofferte. Er stond grote druk op de spoedige afhandeling van de aanvraag van de overwaardehypotheek in verband met het vertrek van Consument naar het buitenland op 23 september 2019 en het passeren van de akte op 19 september 2019.

Uitstel van de oversluiting was niet mogelijk, aangezien Consument pas in december 2019 zou terugkeren.

- 2.8 Als Consument van meet af aan had geweten dat de Bank € 23.749,81 in rekening zou brengen, had zij in het overwaardehypotheektraject andere keuzes kunnen maken. Consument had de vergoeding van € 23.749,81 mee kunnen laten financieren, of zij had het beschikbare overwaardebedrag in termijnen beschikbaar kunnen laten stellen, in plaats van het hele bedrag in één keer laten uitkeren. Bovendien heeft Consument na het telefoongesprek op 12 augustus 2019 besloten te investeren in het dak van hun tweede woning in het buitenland. Zij heeft meteen telefonisch aan de bouwer opdracht gegeven de renovatie voor te bereiden en de uitvoering van de renovatie te plannen gedurende haar aanwezigheid in het buitenland, wat ook gebeurd is. Deze renovatie kostte ongeveer € 18.000,00 en was niet direct noodzakelijk, maar gezien de gemiddelde levensduur van het dak (20 tot 25 jaar na de bouw in 2000) wel binnen enkele jaren. Omdat de financiële ruimte er leek te zijn, heeft Consument besloten niet te wachten met de renovatie. Als de administrateur de juiste informatie over de vergoeding verstrekt had, had Consument deze renovatieopdracht absoluut nog enige jaren uitgesteld.
- 2.9 Nadat Consument op 19 augustus 2019 de definitieve terugbetaalnota had ontvangen met tot haar schrik een bedrag van € 23.749,81 als vergoeding voor eerder aflossen, heeft zij op 22 augustus 2019 weer telefonisch contact opgenomen met de Administrateur. De medewerker die Consument toen te woord stond, zou ‘achter de schermen’ laten uitzoeken hoe het verschil mogelijk was. Pas op 30 augustus 2019 vernam Consument dat het verzoek van Consument ‘per abuis’ geïnterpreteerd was als ‘verkoop van de woning’, terwijl Consument haar woning niet verkocht.
- 2.10 Door deze gang van zaken is Consument met een grote onverwachte financiële tegenvaller geconfronteerd. Consument heeft de hypothecaire geldlening overgesloten naar de andere bank op basis van de door de Bank verstrekte informatie en zij vordert dat de Bank de vergoeding voor vervroegd terugbetalen herstelt naar € 0,00.
- 2.11 In reactie op de klacht van Consument heeft de Bank naar voren gebracht dat zij uit coulance minder renteverlies in rekening gebracht heeft dan Consument verschuldigd is op grond van de voorwaarden. Dit is volgens Consument geen tegemoetkoming uit coulance, maar het herstel van een fout van de Bank: de terugbetaalnota van 19 augustus 2019 was tot 30 september 2019 geldig en het is dan ook terecht dat de Bank dit bedrag in rekening gebracht heeft. De bos bloemen met de mededeling “Excuses voor het ongemak”, terwijl het een fout van € 23.749,81 betrof, heeft Consument overigens als kwetsend ervaren.

*Het verweer*

2.12 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Aan de Commissie ligt ter beoordeling voor of Consument erop mocht vertrouwen dat de Bank een vergoeding van € 0,00 in rekening zou brengen, in plaats van de daadwerkelijk in rekening gebrachte vergoeding van € 23.749,81. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat Consument daar niet op mocht vertrouwen en licht deze conclusie als volgt toe.
- 3.2 Uit artikel 6.4 van de algemene voorwaarden volgt dat Consument aan de Bank een vergoeding moest betalen omdat zij de hypothecaire lening vervroegd afloste, de rente 4% bedroeg en de rente voor nieuwe, vergelijkbare leningen inmiddels lager was dan 4% (zie voor de tekst van deze bepaling de bijlage). Niet gesteld en ook niet gebleken is dat partijen een regeling zijn overeengekomen die afwijkt van de regeling in de algemene voorwaarden.
- 3.3 Consument heeft aangevoerd dat zij erop mocht vertrouwen dat de vergoeding € 0,00 zou bedragen, omdat dit bedrag in de voorlopige terugbetaalnota van 7 augustus 2019 stond en de Administrateur tijdens het telefoongesprek van 12 augustus 2019 tot tweemaal toe aan haar heeft bevestigd dat dit bedrag klopt. De Bank heeft aangevoerd dat zij de inhoud van het telefoongesprek niet kan achterhalen. Daarmee heeft de Bank de stelling van Consument onvoldoende gemotiveerd betwist. De Commissie neemt daarom aan dat de Administrateur tijdens het telefoongesprek met Consument op 12 augustus 2019 tweemaal heeft bevestigd dat de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire lening € 0,00 was.
- 3.4 Maar naast de onjuiste informatie die de Administrateur in de voorlopige aflosnota van 7 augustus 2019 en tijdens het telefoongesprek van 12 augustus 2019 heeft verstrekt, moeten ook andere omstandigheden worden betrokken bij de beoordeling of Consument erop mocht vertrouwen dat de vergoeding voor vervroegde aflossing € 0,00 was. Volgens artikel 6.4 van de algemene voorwaarden mocht de Bank bij vervroegde aflossing door Consument een vergoeding in rekening brengen als - kort gezegd - de rente van vergelijkbare leningen lager was dan de rente die Consument betaalde. Consument kende deze regeling, want zij heeft al in februari en november 2016 tweemaal een terugbetaalnota bij de Bank opgevraagd. De in die aflosnota's genoemde vergoedingen voor vervroegde aflossing waren volgens de Bank € 21.715,00 en € 41.637,00. Consument heeft dit niet betwist. De kans dat Consument in 2019 geen vergoeding voor de vervroegde aflossing zou moeten betalen, was erg klein. De rentstanden in de periode na 2016 waren niet gelijk gebleven of gestegen. Zij waren juist gedaald en lager dan ooit.

Het was alleszins aannemelijk dat de rentestanden lager waren dan de rente die Consument voor de hypothecaire lening aan de Bank moest betalen. Dit betekende dat de Bank in geval van vervroegde aflossing aan Consument een vergoeding in rekening zou brengen. Dit had Consument zich kunnen en moeten realiseren. Daarom mocht Consument er niet op vertrouwen dat de informatie die de Administrateur in de aflosnota van 7 augustus 2019 en tijdens het telefoongesprek op 12 augustus 2019 had gegeven, dat Consument geen vergoeding voor vervroegde aflossing hoefde te betalen, juist was. Dat betekent dat Consument de Bank niet aan die onjuiste informatie kan houden en dat de Bank die vergissing na 12 augustus 2019 mocht herstellen en een vergoeding voor de vervroegde aflossing in rekening brengen.

- 3.5 In de definitieve terugbetaalnota van 19 augustus 2019 stond een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 23.749,81. In september 2019 heeft Consument nog drie definitieve terugbetaalnota's ontvangen, waarvan twee nota's hogere vergoedingen vermeldden, € 26.642,92 en € 27.648,04. De Bank heeft gesteld dat zij uit coultance vanwege de foutieve voorlopige terugbetaalnota toch het bedrag uit de nota van 19 augustus 2019 aangehouden heeft. Volgens de Bank is zij voor de terugbetaalnota van 19 augustus 2019 uitgegaan van terugbetaling op 1 september 2019 en is conform artikel 6.4 van de algemene voorwaarden gerekend met de rente van 16 augustus 2019. Op 5 september 2019 heeft de Bank naar eigen zeggen een nieuw verzoek van de notaris van Consument ontvangen voor terugbetaling per 19 september 2019. Omdat de actuele rente inmiddels gewijzigd was, heeft de Bank de vergoeding daarop aangepast. Dit betoog overtuigt niet volledig, omdat Consument niet eenmaal maar tweemaal een terugbetaalnota met een hogere vergoeding heeft ontvangen. Bovendien is het opvallend dat alle vier de terugbetaalnota's geldig zijn tot en met 30 september 2019 en daarin niet staat dat een stijging van de rentestand van invloed is op de vergoeding. De verschillende nota's zijn dan ook op zijn minst verwarrend te noemen. Dit valt de Bank te verwijten, zeker nadat de Administrateur onjuiste informatie over de vergoeding voor vervroegde aflossing had verstrekt. In die zin is dat klachtonderdeel gegrond. Maar de Bank heeft het laagste bedrag uit de nota van 19 augustus 2019 aangehouden, waardoor er geen reden is voor toewijzing van de vordering.

#### **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 wanneer 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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving**

### Leningsvoorwaarden DBV Levensverzekeringsmaatschappij NV juni 2004

#### **“6.4 Vergoedingsregeling**

*De vergoeding voor extra of algehele aflossing wordt berekend over het bedrag aan extra aflossing boven het vrijgestelde bedrag van 15% van de hoofdsom (zie artikel 6.3.7).*

*Bij hypotheken met een vaste rente is deze vergoeding gelijk aan de contante waarde van het verschil in de maandelijks verschuldigde bedragen aan rente en aflossing gedurende de resterende tijd van de lopende rentevastheidsperiode op basis van vergelijking met het door de geldverstrekker gehanteerde dagrentepercentage voor soortgelijke nieuwe leningen (met eenzelfde rentetype) met een looptijd die overeenkomt met de resterende duur van de geldende rentevastheidsperiode van de af te lossen lening of, als hiervoor geen rentenotering wordt gevoerd, met de eerstvolgende op dat moment bij de geldverstrekker gevoerde naastlagere (kortere) rentevastheidsperiode. Indien door de geldverstrekker geen kortere rentevastheidsperiode wordt gevoerd, geschiedt genoemde contantmaking tegen Euribor rente van 1 jaar vast.*

*De contante waarde wordt berekend over het af te lossen bedrag op basis van het dagrentepercentage voor soortgelijke nieuwe leningen (met hetzelfde rentetype) met een looptijd die overeenkomt met de resterende duur van de geldende rentevastheidsperiode van de af te lossen lening of, als hiervoor geen rentenotering wordt gevoerd, met de eerstvolgende op dat moment bij de geldverstrekker gevoerde naast lagere (kortere) rentevastheidsperiode.*

*Bij de bepaling van de vergoeding wordt het dagrentepercentage voor soortgelijke nieuwe leningen vastgesteld:*

*a In geval van een extra aflossing: op het moment van de extra aflossing;*

*b In geval van algehele aflossing: op het moment dat uw schriftelijk verzoek tot algehele aflossing binnen 14 dagen door Stater wordt ontvangen. Indien een dergelijk verzoek door u niet schriftelijk wordt gedaan, geldt het rentepercentage zoals dat gold 14 dagen voordat u de betaling van de algehele aflossing verrichtte.”*

#### Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek

*“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”*