

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0695  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 30 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Abusievelijk heeft Florius in de definitieve aflosnota aan de notaris doorgegeven dat de consumenten geen aflosvergoeding verschuldigd zouden zijn. In vier eerdere voorlopige aflosnota's stond een (forse) aflosvergoeding. Florius heeft alsnog aanspraak op die aflosvergoeding gemaakt. De commissie sluit aan bij haar recente eerdere oordeel met nummer 2021-0178 en is van oordeel dat de consumenten er niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zij geen aflosvergoeding verschuldigd zouden zijn.

## **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 Florius; 3) de reactie van de consumenten (de repliek).
- 1.2 De commissie is van oordeel dat deze zaak in een verkorte procedure kan worden behandeld. De uitspraak bindt partijen derhalve niet. Zij kunnen elkaar niet aan de uitspraak houden.

## **2. Het geschil**

### *De feiten*

- 2.1 Op 1 februari 2007 hebben de consumenten bij een rechtsvoorganger van Florius een hypothecaire geldlening afgesloten. Ten bedrage van € 102.500,- werd een spaarhypotheek verstrekt, € 215.000,- werd als aflossingsvrije hypotheek verstrekt.
- 2.2 De consumenten hebben in 2019 via hun adviseur het verzoek aan Florius gericht om de hypothecaire geldlening vervroegd geheel af te lossen en over te sluiten. Florius heeft op 31 juli 2019, 18 september 2019, 6 november en 25 november 2019 aflosnota's aan de consumenten verstuurd. In deze nota's heeft Florius telkens een aflossingsvergoeding opgenomen, die in de laatstgenoemde aflosnota € 23.069,03 bedraagt.

- 2.3 Op 26 november 2019 heeft Florius een bericht naar de notaris gestuurd met daarin de definitieve nota van afrekening. Deze was als volgt opgesteld:

Bilaga bij nota van afrekening de heer en mevrouw [REDACTED]

Hypotheeknummer [REDACTED]  
Uw zaaknummer [REDACTED]  
Notanummer Pro Forma

1\*

Hypotheek	€ 307.487,28	inclusief dagrente / eventuele vergoeding vervroegde aflossing
Waarde polis	€ 38.175,33	(90% beleggingspolis)
Correctie vergoeding vervroegde aflossing	€ -	(Indien van toepassing)
Restant hypotheekbedrag	€ 269.311,95	

  

Vergoeding vervroegde aflossing voor correctie	€ -
Gecorrigeerde vergoeding vervroegde aflossing	€ -
Correctie	€ -

  

- Akkoord met restant hypotheekbedrag € 269.311,95
- Bedrag aangepast i.v.m. verrekening van de polis wat achteraf plaatsvindt
- Vergoeding aangepast in verband met verrekening waarde polis

Met vriendelijke groet,

Florius

[REDACTED]

ASNAARRO Hypotheken Groep B.V.  
Consumenten &  
2021 M. Aankont

- 2.4 Op 1 januari 2021 heeft Florius de consumenten een brief gestuurd waarin aan hen wordt medegedeeld dat zij een betalingsachterstand hebben. Die bedraagt volgens Florius € 21.785,99 en is samengesteld uit de vergoeding voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat Florius geen aanspraak kan maken op haar vordering van € 21.785,99. Zij stellen dat de communicatie van Florius aan de notaris in dat verband leidend dient te zijn.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of de consumenten een vergoedingsrente verschuldigd zijn. Tussen partijen is niet in geschil dat Florius een vergoedingsrente in rekening mocht brengen conform de voorwaarden van de geldlening. Kern van het geschil is dat Florius in vier aflosnota's een behoorlijke vergoeding voor vervroegde aflossing heeft berekend en in de definitieve nota die aan de notaris werd gestuurd geen aanspraak meer maakte op een dergelijke vergoeding.

De vraag is daarmee of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat Florius geen aflosvergoeding meer in rekening zou brengen.

- 3.2 De commissie sluit in haar oordeel aan bij haar recente uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0178. Evenals in dat geval is hier sprake van een bank die abusievelijk heeft nagelaten om de vergoedingsrente aan de notaris mede te delen. Die fout maakt niet dat Florius daarmee afstand heeft gedaan van haar recht op die vergoeding. Dat is slechts anders wanneer de consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen dat de mededelingen die Florius aan de notaris deed, ook al was deze anders dan de eerdere mededelingen aan consument, juist waren.
- 3.3 Voor de beantwoording van die vraag moet worden uitgegaan van hetgeen is bepaald in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW):

*“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.”*
- 3.4 Uit het geciteerde wetsartikel volgt dat een bank gebonden is aan haar mededeling voor zover de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf.
- 3.5 De toepassing van artikel 3:35 BW brengt met zich dat van de consumenten mag worden verwacht dat zij onderzoek doen naar de ware bedoelingen van Florius indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat (zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-688). Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring (de aflosnota) in de door de wederpartij begrepen zin (zoals de consumenten deze hebben opgevat) bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval.
- 3.6 De commissie oordeelt dat de consument er in de gegeven omstandigheden niet zonder meer van uit mocht gaan dat de bank had afgezien van het recht om een vergoeding vanwege vervroegde aflossing in rekening te brengen. Zij overweegt daartoe dat de consumenten er in vier aflosnota's over geïnformeerd zijn dat Florius een (forse) aflosvergoeding in rekening zou brengen. Er is tot op dat moment ook nooit enige discussie geweest tussen partijen dat een vergoeding verschuldigd is of in deze omvang. Enige aanleiding om te vermoeden dat Florius haar aanspraak op die vergoeding zou laten varen, is in het dossier niet te vinden tot het moment waarop Florius de notaris laat weten dat geen aflosvergoeding verschuldigd zal zijn. Niet is gebleken dat de bank een toezegging in die zin heeft gedaan of dat de bank op enige andere manier blijkt heeft gegeven dat zij van het in rekening brengen van de vergoeding af zou zien. Om die reden mochten de consumenten niet vertrouwen op de onjuiste definitieve aflosnota die Florius aan de notaris zond.

- 3.7 Juridisch bestaat er dus geen grond Florius de aanspraak op de aflosvergoeding te ontzeggen. Zij heeft echter wel een voor de consumenten zeer pijnlijke fout gemaakt, waardoor zij geconfronteerd worden met een financiële tegenvaller, geruime tijd (meer dan een jaar) nadat zij de hypotheek reeds hebben overgesloten. Florius heeft in dat kader aangeboden de consumenten te compenseren door hen 10% korting aan te bieden op de te betalen aflosvergoeding. De commissie vertrouwt erop dat Florius dit aanbod alsnog gestand doet.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*