

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0150 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam RegioBank, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 25 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening die uit twee leningdelen bestaat. Omdat de rentevastperiode van een leningdeel per 1 maart 2021 zou aflopen, heeft de bank de consumenten hierover geïnformeerd. Voor het andere leningdeel stond de rente vast tot 1 maart 2031. De consumenten hebben vervolgens een voorlopige berekening van de vergoeding voor vervroegd aflossen van hun hypothecaire geldlening opgevraagd. Na ontvangst van de voorlopige berekening hebben de consumenten de hypothecaire geldlening (via een andere adviseur) overgesloten naar een nieuwe geldverstrekker. Toen bleek dat de definitieve vergoeding € 8.648,67 hoger was. De consumenten hebben navraag gedaan naar de oorzaak van het verschil. Zij vernamen uiteindelijk dat het verschil voornamelijk veroorzaakt werd doordat per 1 maart 2021 voor het leningdeel met een looptijd tot 1 maart 2031 gerekend werd met een andere vergelijkingsrente, op grond van kortere resterende looptijd. De consumenten beklagen zich over de informatievoorziening van de bank en vorderen compensatie van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende informatie verschaft heeft en wijst de vordering af.

### **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 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 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 In december 2010 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen: een spaardeel en een aflossingsvrij deel. Voor het spaardeel is een rentevastperiode van tien jaar overeengekomen, voor het aflossingsvrije deel een rentevastperiode van vijf jaar.
- 2.2 De bank heeft op 26 november 2020 een brief naar de consumenten gestuurd, omdat de rentevastperiode van het spaardeel zou aflopen op 1 maart 2021. Omdat de consumenten de rente voor het aflossingsvrije deel in 2016 voor vijftien jaar vastgezet hebben, liep de rentevastperiode van dat leningdeel nog tot 1 maart 2031. Naar aanleiding van deze brief hebben de consumenten contact opgenomen met hun zelfstandig adviseur (hierna: de adviseur). Hij heeft namens de consumenten bij de bank een voorlopige berekening van de vergoeding voor vervroegd aflossen opgevraagd.
- 2.3 Op 9 december 2020 heeft de bank een brief over de voorlopige berekening naar de adviseur gestuurd (hierna: de begeleidende brief). In de begeleidende brief is opgenomen dat de vergoeding voor het renteverlies van het spaardeel € 144,62 bedraagt en dat de vergoeding voor het renteverlies van het aflossingsvrije deel € 12.439,77 bedraagt. Verder is in deze brief opgenomen:

*“U vroeg ons op 9 december 2020 om een voorlopige berekening om uw hypotheek met nummer (...) af te lossen op 1 januari 2021. Deze berekening staat hieronder.*

*(...)*

### **Goed om te weten**

- *Is de rente op het moment dat u aflost anders dan de rente nu? Dan moeten we de berekening aanpassen. Dit geldt ook voor de vergoeding van ons renteverlies en/of de extra rente, als u die moet betalen.*
- *De aanpassing van de berekening kan ervoor zorgen dat de vergoeding die u moet betalen voor ons renteverlies, hoger wordt. Dat is meestal zo als de rente daalt. En als de rente stijgt, dan betaalt u misschien een lagere vergoeding.*

### **Vergoeding voor het renteverlies van de bank**

*Voor de berekende vergoeding(en) van € 144,62 en € 12.439,77 ontvangt u nog een overzicht van de berekening van het renteverlies.*

**Wilt u aflossen?**

*Wilt u uw hypotheek aflossen of heeft u nog vragen? Maak dan een afspraak met uw Zelfstandig Adviseur. Hij helpt u graag verder.”*

- 2.4 In de voorlopige berekening van het aflossingsvrije deel van de bank is vermeld dat als bijlage een ‘Toelichting berekening vergoeding van ons renteverlies’ opgenomen is. In deze toelichting is opgenomen:

**“De looptijd die nog over is bepaalt de vergelijkingsrente**

*We kijken eerst naar de looptijd die nog over is. Daarover zou u de contractrente nog betalen. Bij die looptijd die nog over is, zoeken we de rentes die horen bij de naast kortere en naast langere periodes. Van die 2 pakken we de hoogste rente. Die rente gebruiken we als vergelijkingsrente. Het kan ook dat de looptijd die nog over is, precies gelijk is aan een bestaande rentevaste periode die we nu aanbieden. Dan gebruiken we die periode. U ziet dan bij de naast kortere rentevaste periode dezelfde periode als bij de naast langere.*

*Goed om te weten: een hogere vergelijkingsrente zorgt voor een lagere vergoeding.*

(...)

**Gegevens om de vergoeding te berekenen**

(...)

*Ingangsdatum rentevaste periode 1 maart 2016*

*Einddatum rentevaste periode 1 maart 2031*

*Rentevaste periode 180 maanden*

*Uw contractrente 3,49%*

(...)

*“Met deze rentes hebben we de vergoeding berekend:*

*Contractrente 3,49%*

*Vergelijkingsrente 2,80%*

(...)

*Rentevaste periode die nog over is 122 maanden*

*Vergelijkingsrente – naastlanger 2,80% (180 maanden vast)*

*Vergelijkingsrente – naastkorter 2,51% (120 maanden vast).”*

- 2.5 De adviseur heeft voor de consumenten berekend dat zij het beste de hypothecaire geldlening konden verlengen bij de bank.

Vervolgens hebben de consumenten aan een andere zelfstandig adviseur (hierna: de tweede adviseur) gevraagd een berekening te maken, om te onderzoeken of het toch voordelig zou zijn om over te sluiten. Met behulp van de tweede adviseur hebben de consumenten hun hypothecaire geldlening overgesloten bij een andere geldverstrekker.

- 2.6 In verband met de oversluiting heeft de bank op 23 februari 2021 de definitieve aflosnota naar de notaris van de consumenten gestuurd. In deze aflosnota voor aflossing per 1 maart 2021 is een vergoedingsrente van € 21.088,44 opgenomen.
- 2.7 De consumenten hebben bij de bank nagevraagd hoe het kan dat de rentevergoeding in een aantal maanden tijd verhoogd is met € 8.648,67. Aanvankelijk kregen zij te horen dat dit kwam doordat de rente meerdere malen verlaagd is. Na verdere navraag bleek dat het verschil voornamelijk veroorzaakt is door de rentevastperiode waarmee de vergelijkingsrente van de vergoeding voor het aflossingsvrije deel vastgesteld is. In december 2020 werd uitgegaan van een periode van vijftien jaar, per 1 maart 2021 is gerekend met de rente van tien jaar vast, omdat de resterende periode vanaf dat moment tien jaar was.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consumenten beklagen zich over de informatievoorziening van de bank. Volgens de consumenten hadden zij als leek niet kunnen weten dat tot 1 maart 2021 gerekend werd met een resterende rentevastperiode van vijftien jaar en dat daarna gerekend werd met een resterende rentevastperiode van tien jaar. Zij vinden dat de bank hen hierop had moeten wijzen, omdat dit voor de bank een voorzienbare ontwikkeling was. Dan hadden de consumenten ervoor kunnen zorgen dat zij hun hypothecaire geldlening vóór 1 maart 2021 oversloten. Nu de bank dit volgens de consumenten niet gedaan heeft, vorderen zij compensatie van het geleden verlies.
- 2.9 De consumenten berekenen hun schade op € 8.648,67, omdat de vergoeding verhoogd is met dit bedrag. Daarnaast hebben zij door deze hogere vergoeding een geplande aflossing op hun lening van het nationaal warmtefonds niet kunnen verrichten. Hierdoor betalen zij maandelijks nog steeds € 149,83, gedurende vijftien jaar, totdat de lening van het warmtefonds ingelost is. Zij kunnen die lening aflossen met behulp van de belastingteruggave die de consumenten zullen krijgen in verband met de oversluiting van hun hypothecaire geldlening.

#### *Het verweer*

- 2.10 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**

#### *Te beoordelen vraag*

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de consumenten voldoende geïnformeerd heeft over de vergoedingsrente. De commissie is van oordeel dat de bank aan haar informatieverplichting voldaan heeft en licht dat hieronder toe.

#### *Wettelijke verplichting voor informatievoorziening*

- 3.2 Het oversluiten van de hypothecaire geldlening van de consumenten houdt in dat zij hun hypothecaire geldlening bij de bank vervroegd aflossen (en onderbrengen bij een andere geldverstrekker). Volgens artikel 7:127 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de bank de consumenten op hun verzoek informatie geven die zij nodig hebben voor het overwegen van de mogelijkheid om hun hypothecaire geldlening vervroegd af te lossen. De bank verstrekt in dit kader ten minste een berekening van de gevolgen voor de consumenten, met een duidelijke vermelding van de daarbij gehanteerde hypothesen, die elk redelijk en verdedigbaar zijn (zie artikel 7:217 BW in de bijlage).

#### *De informatievoorziening door de bank*

- 3.3 De bank heeft betwist dat zij de consumenten onvoldoende geïnformeerd zou hebben en gewezen op de informatie die zij op 9 december 2020 verzonden heeft (zie overwegingen 2.3 en 2.4). De consumenten hebben hierop gereageerd dat zij slechts de begeleidende brief ontvangen hebben. De voorlopige berekeningen en de toelichting (hierna: de bijlagen) hebben zij niet ontvangen. Verder zijn de consumenten van mening dat ook uit de stukken waarop de bank zich beroept, niet blijkt dat de vergelijkingsrente per 1 maart van 180 maanden naar 120 maanden zou gaan.
- 3.4 De commissie is ten eerste van oordeel dat de stukken van de bank van 9 december 2020 voldoende informatie bevatten. Daarin is immers opgenomen dat de vergoedingsrente is vastgesteld voor aflossing op 1 januari 2021 en dat voor de vergelijkingsrente relevant is met welke resterende rentevastperiode gerekend wordt. Ook is opgenomen dat de rentevastperiode van het aflossingsvrije deel tot 1 maart 2031 loopt en dat gerekend is met een resterende rentevastperiode van vijftien jaar. Verder is opgenomen dat de naastgelegen kortere rentevastperiode tien jaar is. Hieruit is op te maken dat, bij aflossing op 1 maart 2021, gerekend wordt met de vergelijkingsrente die hoort bij een rentevastperiode van tien jaar. Dit is voor leken weliswaar geen eenvoudige materie, maar de consumenten worden bijgestaan door een adviseur en adviseurs worden geacht hiermee bekend te zijn.
- 3.5 Daarnaast is de commissie van oordeel dat het niet aan de bank te wijten is dat de consumenten op 10 december 2020 alleen de begeleidende brief ontvangen hebben. De begeleidende brief hebben de consumenten via de adviseur ontvangen.

Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de adviseur de bijlagen niet ontvangen heeft. Bovendien is in de begeleidende brief, die de consumenten en de adviseur in elk geval ontvangen hebben, opgenomen dat separaat een overzicht van de berekening van het renteverlies toegestuurd wordt. Als de adviseur de bijlagen niet ontvangen zou hebben, had hij of hadden de consumenten wel kunnen weten dat er aanvullende informatie beschikbaar was en hadden zij die bij de bank kunnen opvragen.

#### *Conclusie*

3.6 Gelet op het bovenstaande, luidt de conclusie dat de bank haar verplichtingen voor wat de informatievoorziening betreft nagekomen is. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

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

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **“Artikel 7:127 BW**

(...)

4. *Indien de consument vóór het verstrijken van de kredietovereenkomst aan zijn verplichtingen op grond van de kredietovereenkomst wenst te voldoen, deelt de kredietgever hem onmiddellijk na ontvangst van diens verzoek, op papier of op een andere duurzame drager, de informatie mee die hij nodig heeft om die mogelijkheid te kunnen overwegen. De kredietgever verstrekt aan de consument ten minste een berekening van de gevolgen voor de consument die vóór het verstrijken van de kredietovereenkomst aan zijn verplichtingen voldoet met een duidelijke vermelding van de daarbij gehanteerde hypothesen, die elk redelijk en verdedigbaar zijn.”*