

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-544
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden
en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Ember Hypotheken 2 B.V., h.o.d.n. Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam
Datum uitspraak : 28 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich over de betaalde boeterente vanwege een tussentijdse algehele aflossing van zijn hypothecaire geldlening. Consument is van mening dat Ember hypotheken 2 B.V. h.o.d.n. Quion Groep B.V. op onterechte gronden een rentewijziging heeft doorgevoerd. Geldverstrekker heeft op terechte gronden boeterente in rekening gebracht. De geldverstrekker heeft haar tarieven verlaagd. De Commissie is van oordeel dat deze rentewijziging door de geldverstrekker onvoldoende is toegelicht. Hiermee heeft de geldverstrekker zijn recht om de rente te wijzigen gebruikt op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De geldverstrekker dient de boeterente opnieuw te berekenen en de teveel betaalde vergoeding aan Consument terug te betalen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Quion;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Quion;
- de desgevraagd aanvullende reactie van Quion van 16 mei 2018;
- de desgevraagd aanvullende reactie van Consument van 30 mei 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner hebben in 2007 met de rechtsvoorganger van Quion een hypothecaire geldlening (verder ook geldlening) afgesloten bestaande uit twee leningdelen tegen een rentepercentage van 4,7% voor vijftien jaar vast. In deze contractrente is een korting verwerkt. De marktrente bedroeg toen 5,250%.
- 2.2 In de toepasselijke algemene voorwaarden is in artikel 17 lid 7 bepaald dat een vergoeding is verschuldigd in het geval de geldlening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost.
- 2.3 Consument heeft in verband hiermee Quion om een voorlopige aflosnota gevraagd.

In de hierop door Quion per brief van 30 november 2016 aan Consument toegestuurde aflosnota is vermeld dat naast het restant van de geldlening een vergoeding van € 11.904,25 moet worden terugbetaald; een vergoeding berekend op basis van de 'Boete Contante Waarde'.
- 2.4 Onder het kopje "Extra uitleg" in de onder 2.3 genoemde brief is vermeld:
"Deze beschrijving is van de voorlopige aflosnota. Wilt u uw lening helemaal terugbetalen? Vraag dan een definitieve aflosnota door een e-mail te sturen naar cstb@Quion.com. Vergeet niet uw leningnummer XXXX (toevoeging Commissie) in uw e-mail te zetten. Let op! De bedragen op de definitieve aflosnota kunnen anders zijn dan de bedragen op deze voorlopige aflosnota. U kunt aan deze aflosnota geen rechten ontlenen."
- 2.5 Quion heeft haar rentetarieven per 12 december 2016 met 0,55% verlaagd.
- 2.6 In de definitieve aflosnota gedateerd 28 februari 2017 is de te betalen vergoeding per 15 maart 2017 op € 22.101,32 vastgesteld. Consument heeft deze vergoeding betaald.
- 2.7 Quion heeft desgevraagd toegelicht dat voor de voorlopige aflosnota en voor de definitieve aflosnota, een tweetal berekeningen zijn gemaakt. Die overgelegde berekeningen zijn gebaseerd op de huidige tarieven van Quion.
- 2.8 Eén berekening betreft een zogenoemde maatschappijberekening die op de contractvoorwaarden is gebaseerd. In die berekening is voor wat betreft de vergelijkingsrente uitgegaan van een rente met een rentevaste duur gelijk aan de oorspronkelijke rentevasteperiode.
- 2.9 De tweede berekening is gebaseerd op de MCD-methode waarbij wat de vergelijkingsrente betreft uitgegaan is van de rente behorende bij de resterende rentevasteperiode van de af te lossen lening.
- 2.10 Naast deze berekeningen is door Quion nog een derde berekening opgesteld. Die berekening is op de Leidraad van de AFM afgestemd.
- 2.11 Uit het door Quion ingebrachte overzicht ter zake deze drie berekeningen volgt dat de door Consument betaalde vergoeding gebaseerd op de contractvoorwaarden, het laagst is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van de onder protest betaalde vergoeding vermeerderd met de wettelijke rente per 21 maart 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Quion is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Quion heeft bij de berekening van de te betalen vergoeding een verkeerde rekenmethode gehanteerd. Op grond van de contractuele relatie van partijen staat het Quion vrij af te wijken van de reguliere rekenmethode zoals de zogenoemde contante waarde methode. De reden om thans van die methode af te wijken ziet op het feit dat Quion niet meer als geldverstrekker actief is en geen nieuwe geldleningen meer verstrekt. De vraag is dan ook of er nadeel wordt geleden. Quion gaat de ontvangen afgeloste geldlening immers niet meer uitlenen. In de op deze kwestie toepasselijke leidraad van de AFM van 20 maart 2017 (Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek) geldt het volgende uitgangspunt voor het bepalen van het nadeel *"In de situatie dat een klant vervroegd aflost, loopt de aanbieder de rentebetalingen voor de resterende RVP mis. Daar staat tegenover dat de aanbieder de ontvangen aflossing weer opnieuw uit kan lenen en daarover rentebetalingen kan ontvangen"*.
- 3.3 Voorts heeft Consument aangevoerd dat hij noch zijn adviseur bij het aangaan van de lening bekend was met de verleende rentekorting. Uit de offerte volgt dit ook niet. Consument is van mening dat Quion op onjuiste gronden de korting in de berekeningen heeft betrokken. Consument wijst in dit verband op de Leidraad waarin over het consistent toepassen van kortingen is vermeld dat individuele kortingen niet in de vergelijkingsrente mogen worden meegenomen.
- 3.4 Daarbij komt dat de reden om de geldlening over te sluiten met de inactiviteit van Quion verband houdt. Consument wilde namelijk een verbouwing aan zijn woning financieren maar kan dat dus niet binnen de bestaande hypothecaire relatie met Quion realiseren. Het oversluiten heeft tot extra kosten voor Consument geleid. Dat door Quion geen nieuwe hypothecaire geldleningen meer worden verstrekt heeft als gevolg dat geen risico meer wordt gelopen en geen nadeel wordt geleden.
- 3.5 Verder heeft Consument gesteld vanaf eind november 2016 op een ongewijzigd rentebeleid van Quion te hebben vertrouwd zeker omdat die rente sinds juli 2015 niet was gewijzigd.
- 3.6 Bovendien is aangevoerd dat een rentewijziging van 0,55% niet in lijn is met de rentebeweging op de markt. De marktrente is, aldus Consument, vanaf november 2016 nauwelijks gewijzigd. Consument heeft een overzicht overgelegd waarop de rente voor een tienjarige staatslening is vermeld en waaruit volgt dat dit tarief stijgt van 0,4% naar 0,56%. Omdat die rentedaling gelijk is aan de destijds verleende korting heeft Consument het vermoeden dat de rentedaling door andere voor hem niet bekende motieven is ingegeven.

- 3.7 Het lag op de weg van Quion Consument voor de aanstaande wijziging van de tarieven te waarschuwen.
- 3.8 Consument heeft voorts aangevoerd voor de verbouwing met derde partijen afspraken te zijn aangegaan en heeft zich mede daardoor gedwongen gevoeld om de verhoogde boeterente te betalen.
- 3.9 Consument heeft zijn verzoeken om informatie zoals gedaan tijdens de interne klachtprocedure herhaald. Consument wenst over de opbouw van het vaste rentetarief en de aanleiding voor de rentewijziging per medio december 2016 te worden geïnformeerd.
- 3.10 De reactie die Quion op het verzoek van de Commissie over de aanleiding voor die rentewijziging heeft gegeven, heeft in de visie van Consument niet tot verduidelijking geleid. Daarnaast heeft Consument herhaald dat van geleden financieel nadeel geen sprake kan zijn omdat Quion niet meer actief is en haar hypotheekportefeuille heeft verkocht aan een andere partij. Een vergoeding voor geleden nadeel komt Quion niet toe. Het handelen van Quion overstijgt de grenzen van de aan haar beleidsvrijheid gekoppelde eisen van redelijkheid en billijkheid.

Verweer Quion

- 3.11 Quion heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering gedeeltelijk dient te worden toegewezen. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.
- 4.2 Om te beginnen staat vast dat Quion op basis van de contractuele relatie van partijen bevoegd is een vergoeding wegens vroegtijdig algeheel aflossen van de geldlening in rekening te brengen.
- 4.3 Verder is komen vast te staan dat de destijds bij het aangaan van de geldlening verleende korting niet bij de vergoedingsberekeningen (van 30 november 2016 en 15 maart 2017) is betrokken. Quion heeft dit door middel van overgelegde berekeningen aangetoond. Dit leidt ertoe dat al hetgeen dat door Consument over die korting is gesteld, niet meer van belang is en geen verdere bespreking behoeft.
- 4.4 Voorts staat vast dat Quion bevoegd is haar rentebeleid te wijzigen.
- 4.5 De stelling van Consument dat Quion hem over de rentewijziging had behoren te waarschuwen, wordt gepasseerd. Quion is hiertoe contractueel noch wettelijk verplicht. Los hiervan heeft te gelden dat Quion, zoals hiervoor onder 2.4 is vermeld, in algemene zin Consument heeft geattendeerd op de mogelijkheid van rentewijzigingen.

Bovendien worden de tarieven op de website gepubliceerd en zijn daarmee voor een ieder, waaronder Consument en diens adviseur, te raadplegen. Consument wist dan wel kon weten dat Quion haar rentetarieven had gewijzigd.

- 4.6 Verder rust op Quion als geldverstrekker contractueel noch wettelijk de verplichting Consument over de opbouw van de vaste rente te informeren.
- 4.7 Dit alles heeft als gevolg dat de stelling van Consument dat hij op een ongewijzigd rentebeleid mocht vertrouwen, wordt gepasseerd.
- 4.8 Wat de gehanteerde berekeningsmethodiek betreft wordt vastgesteld dat Quion de verschuldigde vergoeding in eerste instantie, zowel voor de voorlopige als voor de definitieve aflosnota, op twee manieren heeft berekend. Zo is de vergoeding berekend aan de hand van de contractvoorwaarden en is daarnaast een berekening gemaakt met de contante waarde als uitgangspunt. Nadien heeft Quion nog een op de Leidraad van de AFM gebaseerde berekening opgesteld.
- 4.9 De Commissie stelt vast dat Quion een vergoeding voortvloeiend uit de berekening met de laagste uitkomst in rekening heeft gebracht.
- 4.10 Consument is evenwel van mening dat hem geen vergoeding in rekening gebracht mag worden omdat Quion geen nieuwe hypothecaire geldleningen verstrekt, haar portefeuille aan een andere partij heeft overgedragen en van enig risico zoals bedoeld in de Leidraad geen sprake is.
Een stelling die de Commissie niet volgt. Feit is immers dat Quion door de algehele vervroegde aflossing rentebetalingen misloopt en in lijn met de meergenoemde Leidraad haar nadeel heeft begroot op basis van haar huidige rentetarieven. Tarieven die Quion haar bestaande klanten in het kader van renteverlengingen in rekening brengt en dus niet als fictief zijn aan te merken. Daarbij komt dat Quion op basis van de drie berekende vergoedingen ervoor heeft gekozen Consument de laagste vergoeding in rekening te brengen.
- 4.11 De hoogte van de actuele rentetarieven is van invloed op de hoogte van de verschuldigde vergoeding vanwege tussentijdse algehele aflossing van de geldlening. Quion heeft medio 2016 haar tarieven gewijzigd. Quion is hiertoe bevoegd. Consument heeft echter gemotiveerd gesteld dat Quion met die wijziging de markt niet heeft gevolgd. Dit leidt ertoe dat de Commissie, tot slot, dient te beoordelen of Quion, gelet op alle feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, van haar bevoegdheid tot wijziging van de rentetarieven op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt. Een marginale beoordeling derhalve waarbij de nodige terughoudendheid in acht dient te worden genomen.
- 4.12 In dit verband staat als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken vast dat Quion haar rentetarieven in de periode juli 2015 tot medio december 2016 niet heeft gewijzigd. Daarnaast heeft als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken te gelden dat de tarieven op de kapitaal-en geldmarkt vanaf 30 november 2016 tot de dag van algehele aflossing minimaal zijn gestegen.

Verder heeft Quion niet weersproken dat voor het tarief van 15 jaar vast (zoals in dit geval) de rente voor een tienjarige staatslening bepalend is, zodat dit ook vaststaat. En ten slotte staat vast dat dit tarief in de desbetreffende periode voor die tienjarige staatslening is gestegen van 0,4 naar 0,56%.

- 4.13 Quion heeft in algemene zin haar tarievenbeleid toegelicht. Zowel in de schriftelijke fase van deze procedure alsook in de beantwoording van de na de zitting van de Commissie afkomstige vragen. Quion heeft hiertoe aangevoerd dat de haar toekomstige beleidsvrijheid ruimte biedt om niet de markt volledig te volgen. Als één van de onderdelen (basisrente en een opslagcomponent) van het rentetarief wijzigt, dan staat het Quion vrij om de rente te wijzigen. Wijzigingen die, aldus Quion, met name worden veroorzaakt door veranderde marktomstandigheden. Quion heeft daarbij gesteld niet als enige geldverstrekker haar tarieven te hebben aangepast. Quion acht zich overigens niet gehouden “*verantwoording af te leggen*” over de exacte aanleiding van de rentewijziging.
- 4.14 In dit verband heeft de Commissie van Beroep in haar beslissing nr. 2017-008 en meer in het bijzonder in rechtsoverweging 4.6 geoordeeld dat van een financieel dienstverlener mag worden verlangd dat deze diens verweer, dat binnen de bevoegdheid tot de wijziging van de tarieven is gehandeld, zal toelichten door feiten en omstandigheden te stellen die de rentewijzigingen kunnen verklaren. Op grond van deze uitspraak rust op Quion een verzwaarde stelplicht omdat de betreffende gegevens in diens domein bevinden. De Commissie overweegt dat Quion niet aan deze verzwaarde stelplicht heeft voldaan. Quion heeft immers enkel en alleen de veranderde marktomstandigheden als reden voor de wijziging aangevoerd. Dit terwijl in die desbetreffende periode de tarieven op de geld- en kapitaalmarkt nauwelijks zijn gestegen. Zie hiervoor onder 4.12.
- 4.15 Verder wordt van belang geacht dat Quion haar stelling, dat zij hierop niet als enige de tarieven heeft aangepast, niet nader heeft onderbouwd. Quion heeft bijvoorbeeld ter staving van deze stelling geen overzicht van die andere geldverstrekkers overgelegd. Gelet op hetgeen onder 4.14 in relatie tot hetgeen hiervoor onder 4.12 is overwogen, concludeert de Commissie dat Quion jegens Consument van haar bevoegdheid tot rentewijziging gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet aanvaardbaar is.
- 4.16 Mede gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval vloeit uit het voorgaande voort dat Quion voor het tussentijds afgeheel aflossen van de hypothecaire geldlening een te hoge vergoeding in rekening heeft gebracht.
- 4.17 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient Quion aan de hand van de op de contractvoorwaarden gebaseerde berekeningsmethodiek de vergoeding opnieuw te berekenen. Wat de vergelijkingsrente betreft dient aansluiting te worden gezocht bij de op 30 november 2016 voor Consument geldende tarieven.

4.18 Over de door Quion toegepaste berekeningsmethodiek is hiervoor reeds geoordeeld. De hertegen ingebrachte klachtonderdelen zijn, zoals hiervoor onder rechtsoverwegingen 4.3, 4.8 en 4.9 is overwogen, reeds ongegrond geacht. De daarop gebaseerde vordering wordt dan ook afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat door Quion binnen vier weken na heden de verschuldigde vergoeding wordt herberekend door daarbij als vergelijkingsrente het tarief van 30 november 2016 te gebruiken onder restitutie van de teveel betaalde vergoeding te vermeerderen met de wettelijke rente daarover per 21 maart 2017 zoals gevorderd.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.