



Uitkomsten onderzoek naar de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek

Zorgvuldigheid bij behandeling van consumenten moet beter

Publicatiedatum: 26 juni 2018

Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	5
2. Het onderzoek	6
3. De vergoeding is niet hoger dan het financiële nadeel	7
3.1. Marktbeeld	7
3.2. Aanbieders	8
3.3. Bevindingen hoogte vergoeding voor vervroegde aflossing	8
3.4. Overige bevindingen	10
4. Informatieverstrekking inzake de vergoeding	11
4.1. Marktbeeld	12
4.2. Aanbieders	12
4.3. Bevindingen	13
5. Verwachtingen AFM en vervolgacties	15
Bijlage - Wettelijk kader	16

Samenvatting

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is eind 2017 gestart met een marktonderzoek naar de naleving van de regels ten aanzien van de vergoeding voor vervroegde aflossing van hypothecair krediet¹ die sinds 14 juli 2016 gelden voor aanbieders. Tijdens het onderzoek is beoordeeld:

1. of aanbieders bij vervroegde aflossing niet meer in rekening brengen dan het financiële nadeel.
2. of de berekeningswijze voldoende transparant is voor de consument.

Uit het onderzoek blijkt dat nog niet alle aanbieders de wettelijke normen naleven. De AFM vindt de uitkomsten teleurstellend. Mede gezien het feit dat de regelgeving over de vergoeding voor vervroegde aflossing al bijna twee jaar van kracht is, de leidraad sinds maart 2017 gepubliceerd is en aanbieders hebben toegezegd deze vergoeding conform de uitgangspunten uit de leidraad te berekenen. Consumenten mogen rekenen op een vergoeding bij vervroegde aflossing (vergoeding) die niet hoger is dan het financiële nadeel van de aanbieder.

In 32 dossiers (van de 150) heeft de AFM geconstateerd dat aanbieders een te hoge vergoeding voor de vervroegde aflossing van de hypotheek in rekening hebben gebracht. In het merendeel van de beoordeelde dossiers heeft de aanbieder geen hogere vergoeding in rekening dan het financiële nadeel in rekening gebracht. Bij alle aanbieders kan de informatie die wordt verstrekt over de berekening van de te betalen vergoeding voor vervroegde aflossing verbeterd worden.

Van de vijftien aanbieders zijn er negen die in minstens één dossier een te hoge vergoeding in rekening hebben gebracht. Hierbij zijn de AFM drie algemene oorzaken opgevallen: individuele fouten, onjuiste inrichting van systemen en een onjuiste benadering van het financiële nadeel.

Een aantal aanbieders heeft tijdens de onderzoeksperiode zelf geconstateerd dat er fouten zijn gemaakt bij de berekening van de vergoeding. Een deel van deze aanbieders heeft na de dossierselectie door de AFM, de dossiers gecontroleerd en de gemaakte fouten hersteld.

Ook de informatie die de consument ontvangt over de berekening van de vergoeding moet beter. Bij alle aanbieders constateert de AFM dat er belangrijke gegevens in de aflosnota ontbreken, waardoor de berekeningswijze onvoldoende transparant is. Bij een enkele aanbieder ontbreekt zoveel informatie, dat consumenten niet kunnen achterhalen waar de berekening op is gebaseerd. Het is van belang dat consumenten die mogelijkheid wel hebben, zodat zij een bewuste keuze kunnen maken om wel of niet vervroegd af te lossen.

¹ Artikel 81c Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

1. Inleiding

Op 14 juli 2016 is de Europese hypothekenrichtlijn, de Mortgage Credit Directive (MCD), geïmplementeerd in de Wet op het financieel toezicht (Wft), het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) en het Burgerlijk Wetboek (BW)². In artikel 81c, tweede lid, BGfo is opgenomen dat de aanbieder van hypothecair krediet (aanbieder) geen vergoeding mag rekenen voor vervroegde aflossing van hypothecair krediet (hypotheek) die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft bij vervroegde aflossing. Ook moet de berekeningswijze van de te betalen vergoeding voor de consument voldoende transparant zijn³. Deze vereisten gelden voor vervroegde aflossingen vanaf 14 juli 2016 en gelden voor alle lopende hypotheek, dus ook voor hypotheek die vóór 14 juli 2016 zijn afgesloten.

Omdat in de nieuwe wettelijke normen niet staat beschreven op welke wijze de aanbieder concreet invulling moet geven aan het financiële nadeel bij vervroegde aflossing heeft de AFM op 20 maart 2017 de leidraad *'Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek'* gepubliceerd. In de leidraad zijn uitgangspunten voor de berekening van het financiële nadeel geformuleerd die zijn gebaseerd op de wettelijke normen. Daarnaast is vermeld dat er mogelijk nog andere aspecten relevant zijn voor de berekening van het financiële nadeel, die niet worden geadresseerd in de leidraad. In dat geval moet de aanbieder hier ook rekening mee houden, zodat de te betalen vergoeding voor vervroegde aflossing transparant, eerlijk en maximaal het werkelijk geleden financiële nadeel is. De leidraad is tot stand gekomen na gesprekken met onder meer de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars.

De AFM heeft in de leidraad aangegeven dat zij van aanbieders verwacht, dat zij vanaf 14 juli 2016 de norm naleven. Als de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing na deze datum hoger was dan het financiële nadeel, verwacht de AFM een herberekening. Dit betekent dat een groep consumenten een deel van de betaalde vergoeding retour heeft ontvangen.

In de leidraad is vervolgens aangekondigd dat de AFM een onderzoek zou starten naar de naleving van artikel 81c BGfo. De AFM heeft hierbij aangegeven de in deze leidraad geformuleerde uitgangspunten te betrekken om na te gaan of de berekening transparant, eerlijk en maximaal een weergave van het financiële nadeel is. De AFM heeft dat onderzoek nu afgerond. In dit rapport staan de hoofdlijnen van de uitkomsten van dat onderzoek vermeld.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt het onderzoek toegelicht. In hoofdstuk 3 staan de conclusies ten aanzien van de in rekening gebrachte vergoeding door aanbieders. In hoofdstuk 4 zijn de conclusies over de informatieverstrekking opgenomen. In hoofdstuk 5 vermeldt de AFM haar verwachtingen en de vervolgstappen. Tot slot is in de bijlage het wettelijk kader opgenomen.

² In de bijlage is het volledige wettelijke kader opgenomen.

³ Artikel 81c, derde lid, BGfo

2. Het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd bij vijftien aanbieders van hypothecair krediet. Met de selectie van de aanbieders heeft de AFM een breed beeld willen verkrijgen van de huidige marktpraktijk. Om deze reden heeft de AFM zowel aanbieders geselecteerd met een groot marktaandeel als aanbieders met een kleiner marktaandeel. Ook heeft de AFM aanbieders geselecteerd die geen nieuwe hypotheek afsluiten.

Bij elke aanbieder heeft de AFM tien dossiers geselecteerd waarin consumenten een vergoeding hebben betaald voor vervroegde aflossing van de hypotheek⁴. Hierbij heeft de AFM verschillende kenmerken van de hypotheek betrokken, om de relevante elementen uit de berekening van de vergoeding te kunnen beoordelen. Zo is bijvoorbeeld geselecteerd op hypotheekvorm en op de aanwezigheid van renteopslagen en –afslagen.

Veel aanbieders hebben na publicatie van de leidraad op 20 maart 2017 hun berekeningswijze en informatieverstrekking aangepast. De AFM heeft per aanbieder dossiers geselecteerd op basis van een overzicht van alle consumenten die in de maand oktober 2017 een vergoeding voor vervroegde aflossing hebben betaald. Bij aanbieders die in oktober nog niet de berekeningswijze in overeenstemming met de wettelijke norm hadden aangepast, is rekening gehouden met een latere implementatie en zijn dossiers uit een latere periode geselecteerd. De AFM heeft in de dossierselectie zo veel mogelijk getracht dossiers te selecteren waarbij de verschuldigde vergoeding is berekend aan de hand van de nieuwe berekeningsmethodiek. In een enkel geval zijn dossiers geselecteerd die later zijn hersteld en waar compensatie heeft plaatsgevonden. Hierbij is gecontroleerd of de uiteindelijk door de consument betaalde vergoeding niet hoger is dan het financiële nadeel. Het doel van het onderzoek was om vast te stellen of de huidige marktpraktijk van aanbieders voldoet aan de geldende regelgeving.

De AFM is het onderzoek op 7 november 2017 gestart door alle relevante informatie, waaronder aflosnota's, rentetabellen en contracten, op te vragen bij de betrokken aanbieders. In de meeste gevallen heeft de AFM via meerdere vragenrondes aanvullende informatie verkregen om de beoordeling van de dossiers af te kunnen ronden en conclusies te kunnen trekken.

De AFM heeft voor de beoordeling van de hoogte van de te betalen vergoeding voor vervroegde aflossing de inputvariabelen, waaronder de vergelijkingsrente, die gebruikt zijn in de berekening gecontroleerd en de vergoeding nagerekend. Daarnaast heeft zij de informatie die de consument heeft ontvangen beoordeeld.

Een aantal aanbieders heeft tijdens de onderzoeksperiode zelf geconstateerd dat er fouten gemaakt zijn bij de berekening van de vergoeding. Deze aanbieders hebben toegezegd dit te herstellen. Dit laat echter onverlet dat de berekening die is uitgevoerd niet correct is en dit wordt dus ook als zodanig meegenomen in deze rapportage.

⁴ Eén dossier betreft één leningdeel

3. De vergoeding is niet hoger dan het financiële nadeel

In 32 dossiers (van de 150) heeft de AFM geconstateerd dat aanbieders een te hoge vergoeding voor de vervroegde aflossing van de hypotheek in rekening brengen. In het merendeel van de beoordeelde dossiers brengt de aanbieder geen hogere vergoeding in rekening dan het financiële nadeel.

Een aanbieder mag geen vergoeding voor vervroegde aflossing van het hypothecair krediet rekenen, die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft bij vervroegde aflossing. Zoals beschreven in de leidraad benadert de AFM het financiële nadeel vanuit het perspectief van de gemiste contractuele rentebetalingen. In dit hoofdstuk wordt dit toegelicht.

In dit hoofdstuk wordt eerst het marktbeeld geschetst en vervolgens worden de bevindingen geanonimiseerd per aanbieder getoond. Tot slot geeft de AFM een inhoudelijke toelichting bij de diverse bevindingen.

3.1. Marktbeeld

In 21% van de dossiers (totaal 32) is een te hoge vergoeding in rekening gebracht. De overschrijding varieert van enkele euro's tot een uitschieter van ruim 15.000 euro. In de meeste dossiers is echter maximaal sprake van een overschrijding van enkele honderden euro's.

Aan deze constatering ligt geen algemene bevinding ten grondslag. Het is niet zo dat alle fouten toezien op dezelfde invoervariabelen of dezelfde onderdelen van de berekening. Per aanbieder en per dossier is de situatie verschillend. Dit wordt in de volgende paragrafen toegelicht. De AFM ziet drie algemene oorzaken die opvallen:

- **Individuele fouten**
Aanbieders hebben in een aantal gevallen aangegeven dat in de onderzochte dossiers individuele fouten zijn gemaakt bij de berekening (door invoerfouten). Opvallend is dat er bij enkele aanbieders in meerdere dossiers sprake was van een zogenaamde individuele fout. Dit kan erop wijzen dat de inrichting van het proces onvoldoende waarborgen bevat voor een correcte uitkomst.
- **Onjuiste inrichting van systemen**
Een onjuiste inrichting van systemen veroorzaakt fouten. We zien bijvoorbeeld dat er aanbieders zijn die de renteopslagen niet goed hebben verwerkt in hun systemen waardoor ze niet correct zijn meegenomen in de berekeningen.
- **Onjuiste benadering van het financiële nadeel**
Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij hybride hypotheeklen, waar geen rekening is gehouden met een eventueel spaardeel. Ook het naar boven afronden van de resterende rentevaste periode is een voorbeeld van een dergelijke fout.

De hierboven genoemde zaken kunnen wijzen op onvoldoende waarborgen in de systemen, processen en/of governance van de aanbieders om fouten in de berekening te voorkomen. De

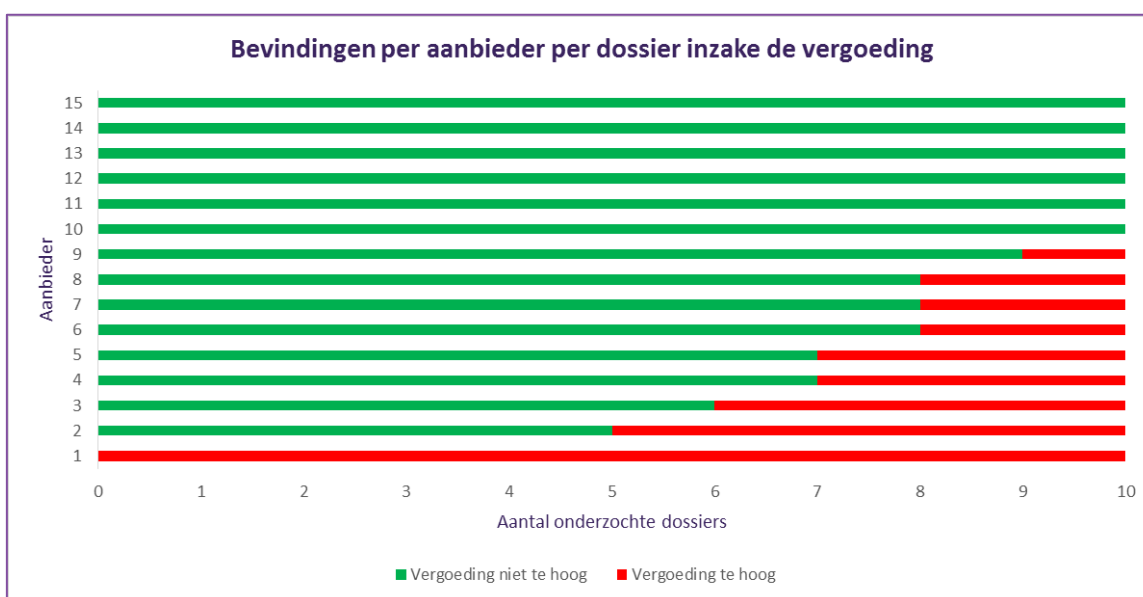
AFM merkt op dat zij zich in haar onderzoek primair heeft gericht op de beoordeling van de berekening van de hoogte van de te betalen vergoeding.

3.2.Aanbieders

De onderstaande tabel geeft de bevindingen weer. Het beeld is divers. Voor het merendeel van de aanbieders geldt dat zij de wet naleven en consumenten niet meer in rekening brengen dan het financiële nadeel. Negen aanbieders hebben in minstens één dossier een te hoge vergoeding in rekening gebracht. Bij één aanbieder wordt in alle geselecteerde dossiers meer in rekening gebracht dan het financiële nadeel. Bij deze aanbieder wordt dit veroorzaakt door het naar boven afronden van de resterende rentevaste periode. In paragraaf 4.3 worden de bevindingen nader toegelicht.

Gelet op het toezichtvertrouwelijke karakter van dit onderzoek kan de AFM de namen van de betrokken aanbieders niet publiceren.

Onderstaande tabel geeft weer in hoeveel van de beoordeelde dossiers de in rekening gebrachte vergoeding te hoog was. In een aantal dossiers waarin de vergoeding niet te hoog was, hebben wij geconstateerd dat elementen uit de berekening er op zichzelf voor zouden kunnen zorgen dat de vergoeding te hoog wordt. Omdat de aanbieder in deze gevallen op andere uitgangspunten echter een gunstiger methode toepast, wordt in totaal niet een te hoge vergoeding in rekening gebracht.



3.3.Bevindingen hoogte vergoeding voor vervroegde aflossing

De AFM heeft geconstateerd dat de factoren die maken dat een te hoge vergoeding in rekening wordt gebracht divers zijn. Hieronder worden de overtredingen onderwerpsgewijs toegelicht. Een aantal bevindingen is dusdanig individueel en specifiek, dat wij deze bevindingen mede vanwege het toezichtvertrouwelijke karakter niet kunnen toelichten.

Hybride hypotheek

Voor de (bank)sparhypothek geldt dat de consument een afspraak met de aanbieder heeft gemaakt om te sparen gedurende de looptijd volgens een contractueel opbouwschema. Voor het berekenen van de te betalen vergoeding moet dit worden beschouwd als een fictief aflossingschema. In de leidraad heeft de AFM beschreven dat bij de berekening van de vergoeding rekening moet worden gehouden met de contractueel afgesproken (toekomstige) aflossingen.

Binnen hybride hypotheek hebben consumenten de mogelijkheid om kapitaal op te bouwen door te sparen of te beleggen. Deze hypotheekvorm wordt in de markt als mengvorm tussen een spaarhypothek en beleggingshypothek beschouwd. Gelet op de karakteristieken van het spaardeel in dit product dient de (toekomstige) inleg van het spaardeel, overeenkomstig de bepaling in de leidraad, ook als fictieve aflossing te worden beschouwd.

Bij drie aanbieders heeft de AFM kunnen vaststellen dat zij inderdaad rekening houden met de (toekomstige) spaarinleg. Bij één aanbieder heeft de AFM vastgesteld dat ten onrechte geen rekening is gehouden met dit spaardeel. De AFM heeft niet in alle gevallen kunnen vaststellen of aanbieders rekening houden met het spaardeel in een hybride hypothek, omdat deze hypothekvorm niet bij alle aanbieders onderdeel van de selectie was. Gedurende het onderzoek heeft de AFM vastgesteld dat niet alle aanbieders bij hybride hypotheek een correcte werkwijze hanteren. Enkele aanbieders geven aan uitsluitend het spaardeel van consumenten die volledig sparen mee te nemen bij het berekenen van het financiële nadeel. Dit is niet correct. Ook bij klanten die gedeeltelijk sparen en gedeeltelijk beleggen, moet rekening gehouden worden met de (toekomstige) spaarinleg. Het niet meenemen van de (toekomstige) inleg resulteert in een te hoge in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing.

Gehanteerde opslagen in de contractrente en of vergelijkingsrente

Bij vijf aanbieders worden renteopslagen ten onrechte niet meegenomen bij de berekening van de vergoeding. Dit resulteert in een inconsistente toepassing van de opslagen in de contract- en vergelijkingsrente. Een te lage vergelijkingsrente ten opzichte van de contractrente resulteert in een te hoge vergoeding.

Afronden resterende rentevaste periode

Twee aanbieders ronden consequent de resterende rentevaste periode omhoog af op hele maanden. Een te hoge resterende rentevaste periode leidt tot een te hoge vergoeding. Eén aanbieder brengt hierdoor een te hoge vergoeding in rekening. Alle overige aanbieders ronden de resterende rentevaste periode naar beneden af, of bepalen de vergoeding op het exacte aantal maanden en dagen. Deze laatste berekeningsmethodieken zijn correct.

Vergoeding berekend op basis van het overgemaakte bedrag inclusief vergoeding

De AFM heeft vastgesteld dat sommige consumenten (zonder dit vooraf bij de aanbieder aan te kondigen) geldbedragen overmaken aan de aanbieder als extra aflossing op de hypothek

bovenop de vergoedingsvrije ruimte. De aanbieder berekent op basis van het ontvangen bedrag de vergoeding voor vervroegde aflossing die de consument moet betalen. Dit bedrag wordt vervolgens in mindering gebracht op het aflossingsbedrag op de hypotheek. De AFM heeft vastgesteld dat de berekening voor de vergoeding in dat geval soms niet op een juiste wijze is uitgevoerd. Dit resulteert in een te hoge in rekening gebrachte vergoeding.

3.4. Overige bevindingen

De bevindingen die hierboven zijn opgenomen leiden in de meeste gevallen tot een te hoge in rekening gebrachte vergoeding. Naast deze bevindingen heeft de AFM in andere dossiers geconstateerd dat aanbieders onvoldoende vanuit het belang van consumenten handelen. Ook heeft de AFM vastgesteld dat een aantal aanbieders met betrekking tot het in rekening brengen van verpagingsrente de wet overtreedt.

Verpagingsrente vooraf

Vier aanbieders houden bij het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing vooraf rekening met het later betalen van deze vergoeding. Zij berekenen op dat moment al verpagingsrente, zonder dat daar een aanleiding voor is. Deze aanbieders geven aan de verpagingsrente te restitueren als er wel tijdig wordt voldaan.

Het in rekening brengen van deze verpagingsrente, zonder dat er daadwerkelijk sprake is van niet-nakoming, is naar het oordeel van de AFM een overtreding van wet- en regelgeving (artikel 81d BGfo).

Specificatie oorspronkelijke contractrente ontbreekt

Om conclusies te kunnen trekken heeft de AFM in alle dossiers de berekening opnieuw uitgevoerd op basis van alle relevante uitgangspunten. Daarnaast zijn alle variabelen die in de berekening worden gebruikt gecontroleerd aan de hand van rentetabellen, voorwaarden, offertes en klantcommunicatie. Wat daarbij opvalt, is dat drie aanbieders niet bij alle dossiers bleken te beschikken over de gevraagde documenten (zoals de verstrekte specificatie of de specificatie van de contractrente).

Afstand van rechten bij compensatie

Bij één aanbieder heeft de AFM geconstateerd dat aan consumenten werd gevraagd een verklaring te ondertekenen. Hierbij werd consumenten gevraagd om afstand van hun rechten te doen als de aanbieder het deel van de vergoeding dat het financiële nadeel overtrof compenseerde. Consumenten kunnen, nadat zij afstand hebben gedaan van hun rechten, geen juridische procedure meer starten of claim indienen. De AFM vindt dit niet in het belang van de consument, omdat deze zich gedwongen kan voelen om de afstandsverklaring te ondertekenen om zo in aanmerking te komen voor de compensatie.

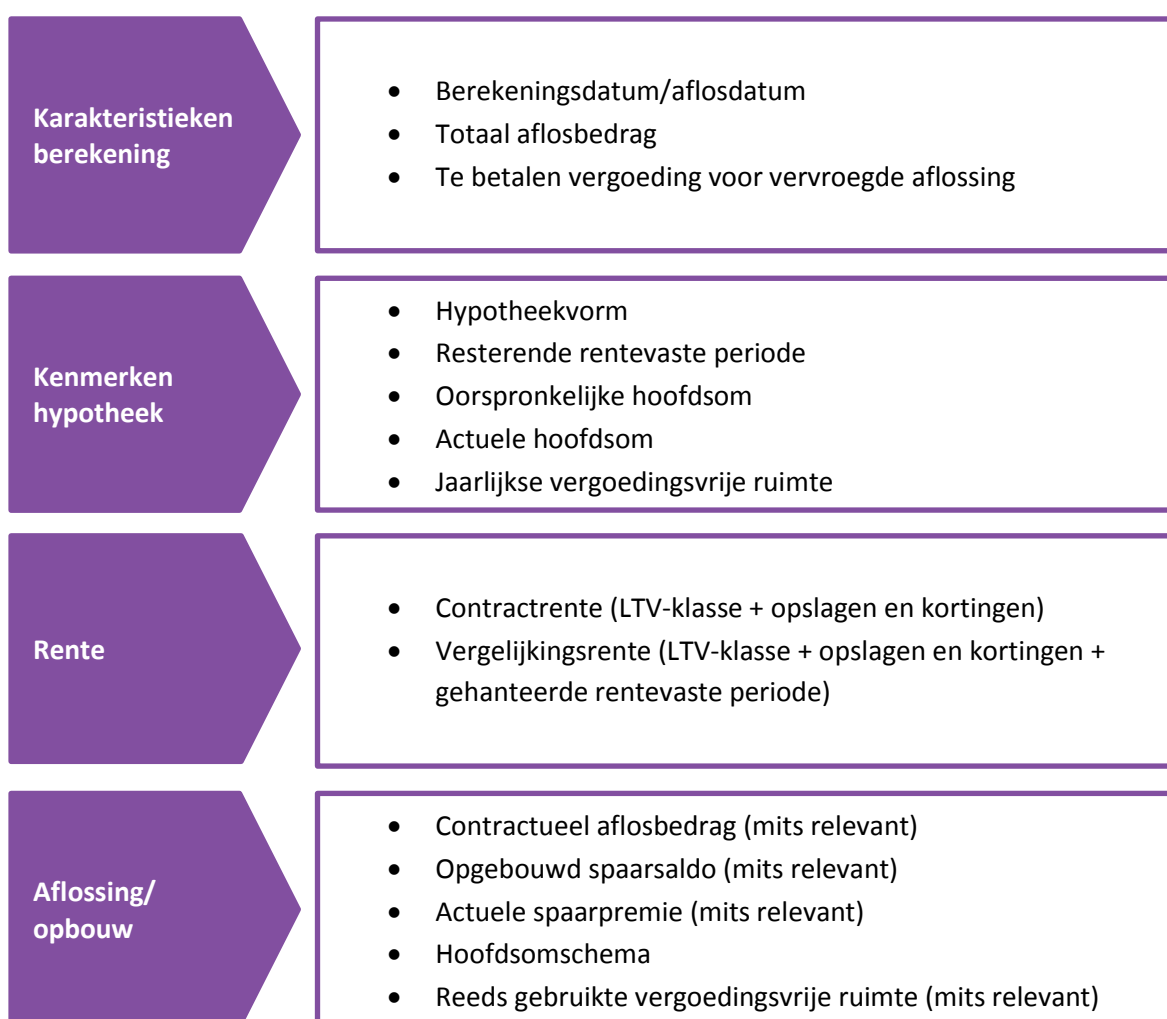
4. Informatieverstrekking inzake de vergoeding

De vergoeding voor vervroegde aflossing van een hypotheek mag niet hoger zijn dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft. Ook de berekeningswijze van de vergoeding moet voldoende transparant zijn. De wettelijke norm stelt dat de consument die voornemens is vervroegd af te lossen, een berekening van de vergoeding voor het vervroegde aflossing en de bij de berekening gehanteerde hypothesen dient te ontvangen. Dit betekent dat de consument vooraf op een transparante (en juiste) wijze moet worden geïnformeerd over de berekeningswijze van de vergoeding voor vervroegde aflossing. Op die manier kan de consument de berekende vergoeding controleren en een bewuste keuze maken om wel of niet vervroegd af te lossen.

Om de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing goed te kunnen controleren is het naar het oordeel van de AFM belangrijk dat bepaalde variabelen deel uitmaken van de specificatie. De berekening is voor veel consumenten complex. De AFM beseft dat het narekenen van de berekening niet voor iedereen noodzakelijk zal zijn. Wel dienen consumenten tenminste de uitgangspunten die aan de berekening ten grondslag liggen overzichtelijk gepresenteerd te krijgen. De naar het oordeel van de AFM noodzakelijke gegevens zijn in onderstaande figuur opgenomen.

Voor de informatieverstrekking heeft de AFM de specificaties (meestal in de vorm van een aflosnota) en aanvullende informatie die de aanbieder aan de consument heeft gestuurd beoordeeld.

Relevante variabelen specificatie berekening



LTV: Loan to value is de verhouding tussen de hoogte van het krediet en de waarde van de woning

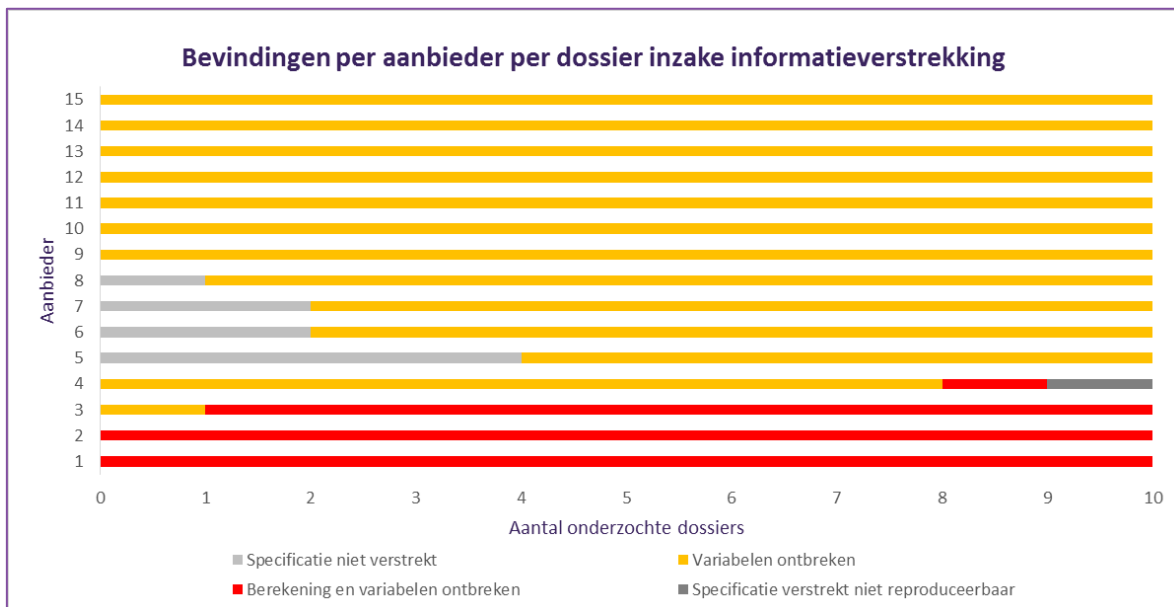
4.1. Marktbeeld

De AFM heeft geconstateerd dat in alle beoordeelde dossiers één of meerdere van bovengenoemde variabelen in de specificatie aan de consument ontbreken. Vooral ten aanzien van de onderwerpen rente, aflossing en opbouw is er ruimte voor verbetering. Het onderlinge kwaliteitsverschil van de informatieverstrekking is aanzienlijk. Onderstaande paragrafen geven een toelichting.

4.2. Aanbieders

De specificatie van de vergoeding voor vervroegde aflossing, ook wel de (aflos)nota genoemd, van aanbieders biedt ruimte voor verbetering. Twaalf aanbieders uit het onderzoek hebben consumenten een specificatie verstrekt die grotendeels de informatie bevat om de berekening te kunnen controleren. In deze gevallen is er naar het oordeel van de AFM wel altijd een relevant onderdeel uit bovenstaande tabel dat ontbreekt. Dit zou toegevoegd moeten worden om een compleet overzicht van alle gehanteerde gegevens te hebben. Daarom heeft de AFM de

specificaties in die dossiers aangemerkt als “variabelen ontbreken”. Bij drie aanbieders bevat de specificatie onvoldoende variabelen en ontbreekt het inzicht in de berekeningswijze. Bij vier aanbieders is in een aantal gevallen geen specificatie verstuurd omdat de consument hier geen verzoek toe heeft gedaan. Bij één aanbieder is de verstrekte specificatie in één geval niet reproduceerbaar gebleken.



4.3. Bevindingen

Vergelijkingsrente verifiëren

De vergelijkingsrente is een belangrijke factor bij het berekenen van de vergoeding. Het is belangrijk dat aanbieders voor zowel de contractrente als de vergelijkingsrente aangeven welke kortingen en opslagen en welke loan to value (LTV) van toepassing zijn. Deze informatie is nodig om transparant te kunnen zijn over het uitgangspunt dat de contractrente en de vergelijkingsrente consistent zijn en de vergelijkingsrente op de juiste wijze tot stand is gekomen. Uit het onderzoek blijkt dat dit in de meeste specificaties ontbreekt.

De AFM verwacht van aanbieders dat consumenten in staat worden gesteld om te controleren of de correcte vergelijkingsrente wordt toegepast. Omdat bij veel aanbieders op de website alleen een actueel overzicht staat, wordt dit niet in alle gevallen geborgd met een verwijzing naar de website.

Vergoedingsvrije ruimte

De vergoedingsvrije ruimte die de consument met de aanbieder is overeengekomen in het hypotheekcontract komt in de meeste specificaties voor. De AFM is van mening dat het voor een goed begrip van de berekening belangrijk is dat de aanbieder hier het vergoedingsvrije percentage, de oorspronkelijke hoofdsom en het vergoedingsvrije bedrag opneemt. Als een consument al eerder dat jaar (extra) heeft afgelost, dient dit deel uit te maken van de specificatie

van de te betalen vergoeding. Het vergroot de duidelijkheid als aanbieders altijd opnemen of er al een extra bedrag is afgelost. Ook als er in dat jaar nog niet extra is afgelost.

Overzicht aflosschema

Bij hypotheek met een contractueel overeengekomen aflosschema en (bank)sparhypotheek is het, voor een goed begrip van berekening van de vergoeding, belangrijk om inzicht te krijgen in het verloop van de hypotheek (rente en aflossing of spaarpremie) over de resterende rentevaste periode. Het verloop van het aflosschema of opbouwschema is relevant voor de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. De aanbieder heeft immers geen financieel nadeel over de bedragen die gedurende de lopende rentevaste periode worden afgelost, dan wel opgebouwd. Het is voor de consument van belang dat een gedeelte van het aflosschema in de specificatie wordt opgenomen zodat helder is wat de impact van de aflossingen of opbouw op de hoogte van de te betalen vergoeding is.

Direct aflossen

Sommige consumenten maken zonder begeleidende communicatie geldbedragen over aan de aanbieder als extra aflossing op de hypotheek. In deze gevallen heeft de AFM geconstateerd dat consumenten die op deze manier (extra) aflossen op hun hypotheek geen specificatie van de berekening ontvangen. Daarbij worden consumenten achteraf geïnformeerd over het bedrag van de betaalde vergoeding. Omdat de vergoeding een flink bedrag kan zijn en omdat de berekening van de vergoeding complex is, vindt de AFM het belangrijk dat aanbieders ook in deze situatie, zowel op verzoek als zonder verzoek, de vergoeding en de aflossing specificeren en dat de aanbieder een specificatie verstrekt. Op deze manier wordt geborgd dat de consument ook in deze situatie duidelijke informatie ontvangt over de in rekening gebrachte vergoeding.

Soms kan een consument via een online omgeving extra aflossen. Wanneer een consument voornemens is om via een online omgeving vervroegd af te lossen, dan hoort de consument uiteraard (eventueel binnen deze online omgeving) wel dezelfde informatie te krijgen. Hierdoor kan de consument ook dan een bewuste keuze maken om wel of niet vervroegd af te lossen.

5. Verwachtingen AFM en vervolgacties

De AFM gaat ervan uit dat aanbieders de vergoeding voor vervroegde aflossing zo bepalen dat deze niet hoger is dan het financiële nadeel. In de leidraad is beschreven hoe het financiële nadeel bij vervroegde aflossing kan worden berekend teneinde te voldoen aan de wettelijke normen. De berekening van de te betalen vergoeding moet daarnaast voor de consument voldoende transparant zijn. De AFM heeft in dit onderzoek moeten concluderen dat dit nog niet in alle gevallen gebeurt.

De AFM heeft met alle betrokken aanbieders indringend de bevindingen besproken. De AFM heeft hen opgedragen op korte termijn te voldoen aan de wettelijke normen. Het herstellen van fouten en het voorkomen van nieuwe fouten in de berekening moet vanzelfsprekend met de hoogste prioriteit worden opgepakt. Uiteraard dienen consumenten te worden gecompenseerd als de in rekening gebrachte vergoeding hoger was dan het financiële nadeel. Dit betreft niet alleen de geselecteerde klantdossiers, maar alle consumenten waarbij dezelfde onjuiste berekeningswijze is gehanteerd.

Een aantal aanbieders heeft tijdens het onderzoek bij het opvragen van het dossier of op basis van de vervolgvragen van de AFM, zelf al tekortkomingen geconstateerd. Deze aanbieders hebben inmiddels maatregelen genomen en verbeteringen doorgevoerd. Bij een enkele aanbieder heeft de AFM helaas geconstateerd dat men erkent een onjuiste berekening te hebben uitgevoerd, maar dat deze niet wordt gecorrigeerd. Ook dit gedrag heeft de AFM in een normoverdragend gesprek besproken. De AFM verwacht een proactieve houding richting consumenten bij het herstellen van gemaakte fouten.

Een aantal aanbieders ontvangt een terugkoppelingsbrief met verbeterpunten. Het merendeel van de aanbieders ontvangt een waarschuwingsbrief. Voor aanbieders waarbij de AFM structurele tekortkomingen heeft geconstateerd overweegt de AFM formele maatregelen.

De AFM verwacht dat alle vijftien aanbieders op korte termijn aanpassingen doorvoeren in hun informatieverstrekking. Bij aanbieders waar de berekeningswijze leidt tot een te hoge vergoeding verwacht de AFM dat zij op de kortst mogelijke termijn de berekening aanpassen aan de wettelijke vereisten. Daarnaast verwacht de AFM dat alle klanten die vanaf 14 juli 2016 een te hoge vergoeding hebben betaald proactief worden gecompenseerd.

De AFM monitort de rest van het jaar het tempo en de kwaliteit van de verbeteringen die aanbieders doorvoeren. Van alle aanbieders ontvangt de AFM een aangepaste (voorbeeld) specificatie. Aanbieders waarvan de berekeningswijze niet correct bleek te zijn, is gevraagd door middel van een onderzoek aan te tonen aan de AFM dat de berekeningswijze dusdanig is aangepast, dat er geen onjuiste vergoedingen in rekening worden gebracht en consumenten adequaat zijn gecompenseerd.

Bijlage - Wettelijk kader

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, artikel 81c

1. Een hypothecair krediet kan vervroegd worden afgelost. Onder vervroegde aflossing wordt verstaan de gehele of gedeeltelijke aflossing van een hypothecair krediet voorafgaand aan het verstrijken van de looptijd van de kredietovereenkomst.
2. De aanbieder van hypothecair krediet rekent geen vergoeding voor vervroegde aflossing van het hypothecair krediet die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft bij vervroegde aflossing.
3. De aanbieder van hypothecair krediet verstrekt aan de consument die voornemens is vervroegd af te lossen een berekening van de aan de aanbieder te betalen vergoeding voor het vervroegd aflossen en de bij de berekening gehanteerde hypothesen.
4. De Autoriteit Financiële Markten kan nadere regels stellen met betrekking tot de berekening van de vergoeding, bedoeld in het derde lid.

Autoriteit Financiële Markten
T 020 797 2000 | F 020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam
www.afm.nl

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlennen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.