

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-074
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. M.C.M. van Dijk, en
mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 maart 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de
Bank
Datum uitspraak : 12 februari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank is niet transparant geweest in haar uitleg wat betreft de berekening van de boeterente. Gelet op de onvolledige informatievoorziening van de Bank stelt de Commissie vast dat er sprake is van een tekortkoming in de naleving van de zorgplicht van de Bank. Als gevolg van deze tekortkoming heeft Consument schade geleden nu zijn tussenpersoon 4,5 uur extra tijd in rekening heeft gebracht bij Consument. De Commissie oordeelt dat een matiging van 50% wat betreft de advieskosten ad € 675,- gerechtvaardigd is. Dit komt neer op een bedrag van € 337,50.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- dupliek van de Bank

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire lening bij de Bank afgesloten. De einddatum van de rentevast periode is op 1 juli 2027, tegen een rente van 4,8 %.
- 2.2 Op 27 november 2014 heeft de Bank een pro forma aflosnota gestuurd aan Consument. Er is een boetebedrag van € 9.569,45 in rekening gebracht bij Consument.
- 2.3 Op pagina 7 van de bijgevoegde Basisinformatie Postbank Hypotheken Kenmerken en Voorwaarden staat het volgende: “(...) *Let op: kan de renteopslag volgens u vervallen, dan moet u zelf contact opnemen met de Postbank.*”
- 2.4 Op 14 december 2014 dient Consument een klacht in tegen de hoogte van het boetebedrag.

- 2.5 Op 29 december 2014 heeft de gemachtigde van Consument contact gehad met de Bank en werd geconstateerd dat het boetebedrag te hoog was. De aflosnota zou worden aangepast en teruggebracht naar € 0,00.
- 2.6 Op 14 januari 2015 stuurt de Bank een nieuwe aflosnota met een boetebedrag van € 5.155,59.
- 2.7 Op 21 januari 2015 heeft Consument de juiste aflosnota ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert de door gemachtigde gemaakte advieskosten ad € 1.275,- bestaande uit €675,- meerwerk en €600,- in het begeleiden van Consument in de klachtenprocedure bij de Bank en het Kifid.
- 3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor
- De Bank brengt een boeterente in rekening van € 9.569,45 zonder dit te onderbouwen. De gemachtigde van Consument heeft 4,5 uur extra tijd moeten spenderen aan het onderzoeken van de in eerste instantie berekende boeterente. Dit is in rekening gebracht bij de Bank. De Bank heeft hier nimmer op gereageerd. De gemaakte kosten staan in verhouding tot het geleverde werk.
 - De stelling van de Bank dat het op de weg ligt van Consument om de juiste boeterente te berekenen is onjuist. De verantwoordelijkheid ligt volledig bij de Bank. Zo hoort het opvragen van de WOZ-waarde van het huis tot de mogelijkheden van de Bank.
 - De kennis over de berekening van de boeterente is zeer specialistisch en kan niet aan het inzicht van de gemiddelde consument worden overgelaten. De stelling van de Bank dat Consument zelf de fout in de berekening had kunnen vaststellen, snijdt geen hout nu nergens in de aflosnota melding wordt gemaakt van de woningwaarde als variabele waarmee de Bank de boeterente berekent.
 - Gemachtigde heeft meerdere malen contact opgenomen met verschillende afdelingen van de Bank om duidelijkheid te krijgen over de berekening van de boeterente.
 - De verlaging van de boeterente naar € 5.155,59 is nergens onderbouwd. Er is tevens nooit sprake geweest van verkoop van de woning, in tegenstelling tot hetgeen de Bank stelt.

3.3 Verweer van de Bank

- Eenieder die deelneemt aan het maatschappelijk verkeer kan geconfronteerd worden met problemen. Het is niet het beleid van de Bank om immateriële schade te vergoeden. De tijd en inspanning die een klant heeft besteed aan het herstellen van de situatie komt voor rekening van Consument.
- Consument heeft direct een financieel adviseur om advies gevraagd en niet eerst geprobeerd de kwestie zelf met de Bank op te lossen. Er is geen expert nodig om de kwestie op te lossen.
- De Bank kent een laagdrempelige klachtenprocedure waarbij wordt voorkomen dat consumenten kosten moeten maken. Het staat Consument vrij een financieel adviseur in te schakelen, maar deze kosten komen voor rekening van Consument.

- Consument is verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste waarde van het onderpand, indien de waarde in de loop van de tijd wijzigt. De Bank was nu alleen bekend met de oude marktwaarde van de woning. Het valt de Bank niet te verwijten dat de marktwaarde van de woning van Consument niet juist is doorgegeven. Consument had zelf de boeterente na kunnen rekenen en was er dan achter gekomen dat de marktwaarde van de woning was verouderd.
- Bij het opstellen van de pro forma nota van 27 november 2014 ging de Bank er van uit dat sprake was van oversluiten van de hypotheek en niet van verkoop van het onderpand. Op basis van de toen geldende rente en de bij de Bank bekende marktwaarde van het onderpand bedroeg de boeterente € 9.569,45. De Bank heeft geen foutieve pro forma aflosnota opgesteld, aangezien zij uitging van de waarden die in haar bezit waren. Zij heeft nimmer een wijziging van de waarde ontvangen.
- De Bank heeft transparant uiteen gezet hoe een en ander is verlopen. De rentetabellen en de variabelen waarmee wordt gerekend, zijn op de website van de Bank te vinden. Consument wist verder de andere variabelen zoals de restschuld, dus had hij de berekening zelf kunnen maken.
- De advieskosten van de gemachtigde van Consument zijn onredelijk hoog. Het ligt op de weg van gemachtigde van Consument om de berekening van de boeterente uit te leggen aan Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank is gehouden tot het vergoeden van de advieskosten van de gemachtigde van Consument. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Het valt enerzijds onder de werkzaamheden van de adviseur om Consument zo goed en duidelijk mogelijk te adviseren bij eventueel oversluiten van de hypothecaire lening. Indien de gemachtigde van Consument navraag bij de Bank noodzakelijk acht, dan dient hij direct tot de kern te kunnen komen, gezien diens specialistische achtergrond. De gemachtigde van Consument heeft 4,5 uur extra tijd moeten besteden aan het onderzoeken van de eerste in rekening gebrachte boeterente. De Commissie oordeelt dat dit vrij lang is. Het onderzoeken of de boeterente correct is berekend, valt in beginsel ook onder de normale werkzaamheden van de financieel adviseur.
- 4.3 De Bank dient anderzijds transparant te zijn in de uitleg van de boeteberekening. Bij de berekening is het niet de bedoeling dat Consument eerst zelf navraag moet doen welke variabelen worden toegepast. Deze informatie dient voldoende duidelijk en inzichtelijk te zijn en de gegeven informatie op de website van de Bank biedt deze duidelijkheid niet. Gelet op de onvolledige informatievoorziening van de Bank stelt de Commissie vast dat er sprake is van een tekortkoming in de naleving van de zorgplicht van de Bank. Als gevolg van deze tekortkoming heeft Consument schade geleden nu zijn financieel adviseur 4,5 uur extra tijd in rekening heeft gebracht bij Consument. De Commissie oordeelt dat een matiging van 50% wat betreft de advieskosten ad € 675,- gerechtvaardigd is. Dit komt neer op een bedrag van € 337,50.

- 4.4 De Commissie past over de vordering ten aanzien van de kosten voor het bijstaan van Consument gedurende de procedure bij het Kifid het in de rechtspraak gehanteerde liquidatietarief voor kantonzaken naar analogie toe. De hoofdsom bedraagt € 1275,-, waardoor een liquidatietarief van € 100,- per punt geldt. Voor wat betreft het indienen van de klacht, het opstellen van de repliek alsmede het aanwezig zijn tijdens de zitting bij het Kifid rekent de Commissie 3 punten zodat € 300,- zal worden toegekend.
- 4.5 De Commissie wijst de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een totaalbedrag van € 637,50. Na afloop van de vier weken is de Bank wettelijke rente verschuldigd tot aan de dag van algehele voldoening.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld