

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-168  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.L.A. van Emden en drs. A. Adriaansen en  
mr. M.G. de Vries, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 augustus 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 12 april 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt dat de Bank in het kader van de zorgplicht, op eigen initiatief, de rente had dienen te verlagen vanwege de wijziging van de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning. De Commissie stelt voorop dat Consument middels ondertekening van de offerte akkoord is gegaan met een rentepercentage van 5,5 gedurende een rentevaste periode van 10 jaar. Tevens heeft Consument door ondertekening van de offerte ingestemd met de toepasselijkheid van de Brochure. In de Brochure is bepaald dat de renteopslag tussentijds lager kan worden of kan vervallen, zowel met ingang van de nieuwe rentevaste periode als tussentijds. Een klant dient daarvoor volgens de Brochure zelf contact op te nemen met de Bank. Hiervan uitgaande ligt het in onderhavige zaak op de weg van Consument om de Bank te informeren dat de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning is gewijzigd als gevolg van een aantal aflossingen, teneinde de opslag te laten vervallen. Er bestond voor de Bank, anders dan Consument meent, gedurende de looptijd van de rentevaste periode geen verplichting om op eigen initiatief Consument te benaderen om tot verlaging dan wel verval van de opslag te komen. Daarbij weegt mee dat de Bank niet op de hoogte is van de executiewaarde van de woning. Nu gesteld noch gebleken is dat Consument gedurende de periode van medio 2009 tot en met augustus 2015 een verzoek heeft ingediend tot het verlagen dan wel laten vervallen van de top-opslag vanwege een wijziging van de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning als gevolg van aflossingen, is er geen reden om aan te nemen dat de Bank in voornoemde periode ten onrechte een top-opslag in rekening heeft gebracht. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 maart 2016 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 In 2009 is, na ondertekening van de offerte, een hypothecaire geldleningsovereenkomst tot stand gekomen tussen Consument en de Bank.
- 2.2 Op pagina 6 van de hypotheekofferte is opgenomen:  
“[...]”  
**Ondertekening**  
*Ik ga akkoord met deze offerte en de daarop van toepassing zijnde kenmerken en voorwaarden in de brochure ‘Basisinformatie ING Hypotheken’ inclusief de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken, de brochure ‘Aflossingsvrije Hypotheek’ en ‘Uw hypotheek van stap tot stap’ [...].”*
- 2.3 In de brochure ‘Basisinformatie ING Hypotheken’ (hierna: de Brochure) is op pagina 14 opgenomen:  
“[...]”  
*Als de waarde van uw huis stijgt of als u uw hypotheek deels aflost, kan de hoofdsom van uw hypotheek onder de 100% of 75% van de executiewaarde komen. Hierdoor kan de renteopslag tussentijds lager worden of vervallen. Dit kan met ingang van de eerstvolgende nieuwe rentevaste periode, maar ook tussentijds. Een waardestijging toont u aan met een recente WOZ-beschikking of met een taxatierapport dat voldoet aan de richtlijnen. Kijk voor uitleg bij “Wanneer is een taxatie verplicht”.  
[...]*  
**Let op!**  
*U moet zelf contact met ons opnemen als u denkt dat de renteopslag kan vervallen.”*
- 2.4 Ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening, werd de executiewaarde van het onderpand als basis genomen om te bepalen of er risico-opslagen in rekening gebracht moesten worden.
- 2.5 De executiewaarde van de woning van Consument bedroeg destijds € 252.000,00. Nu de totale leensom eveneens € 252.000,00 bedroeg, was er sprake van een verstrekking van 100% van de executiewaarde. Dientengevolge heeft de Bank een top-opslag van 0,2% in rekening gebracht bij Consument.
- 2.6 Op 5 augustus 2015 heeft Consument via zijn tussenpersoon een brief gestuurd naar de Bank, waarin hij heeft verzocht om uitleg te geven over het feit dat de hypotheekrente niet is aangepast terwijl de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning gewijzigd is als gevolg van aflossingen op de hypothecaire geldlening.

- 2.7 Bij e-mailbericht van 7 augustus 2015 heeft de Bank de tussenpersoon van Consument medegedeeld dat de schuld-marktwaarde opslag of korting kan wijzigen tijdens de lopende rentevaste periode, maar dat de klant daarvoor zelf contact dient op te nemen met de Bank.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert herziening van de rente met terugwerkende kracht, hetgeen overeenkomt met een financiële tegemoetkoming van € 360,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning bedroeg ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening ongeveer 90%. Door aflossingen op de geldlening is deze verhouding gedaald naar 60%, waardoor Consument een lagere rente verschuldigd zou zijn.
  - In het kader van de zorgplicht had de Bank de rente dienen te verlagen vanwege de wijziging van de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning. De Bank was immers op de hoogte van alle gegevens die zij nodig had om die verhouding te berekenen. De rente is echter nooit aangepast door de Bank.
  - Consument was niet op de hoogte van het feit dat hij zelf contact op had moeten nemen met de Bank. Consument was niet bekend met de inhoud van de brochure en is niet door ondertekening of parafering akkoord gegaan met de brochure.
  - Consument betaalt een hogere rente dan andere consumenten met hetzelfde risicoprofiel. Er wordt daarnaast onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bestaande klanten, waarbij bestaande klanten achtergesteld worden.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Indien de klant denkt dat de risico-opslag kan vervallen, dient hij zelf contact op te nemen met de Bank nu de Bank zelf geen inzage heeft in de waardeontwikkeling van de woning. De Bank is niet gehouden om op eigen initiatief de top-opslag te verwijderen.
  - Consument is door ondertekening van de hypotheekofferte akkoord gegaan met de inhoud van de bijbehorende brochures en documenten.
  - De top-opslag kan verwijderd worden indien de restschuld minder dan 75% van de executiewaarde van de woning bedraagt. Uitgaande van de executiewaarde van € 252.000,00, kan de top-opslag verwijderd worden als de restschuld onder het bedrag van € 189.000,00 komt. Dit was in oktober 2014 het geval. Vanaf dat moment had Consument zelf om verwijdering van de top-opslag kunnen verzoeken.
  - Voor Consument geldt nog de oude rentestructuur op basis van de executiewaarde. De huidige rentestructuur gaat uit van de marktwaarde.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat Consument middels ondertekening van de offerte akkoord is gegaan met een rentepercentage van 5,5 gedurende een rentevaste periode van 10 jaar. Tevens heeft Consument door ondertekening van de offerte ingestemd met de toepasselijkheid van de Brochure. In de Brochure is bepaald dat als de waarde van een woning stijgt of als de geldlening deels wordt afgelost, de geldlening onder de 100% of 75% van de executiewaarde kan komen. De renteopslag kan daardoor tussentijds lager worden of vervallen, zowel met ingang van de nieuwe rentevaste periode als tussentijds. Als een klant van de Bank denkt dat de renteopslag kan vervallen, dient deze klant volgens de Brochure zelf contact op te nemen met de Bank. Hiervan uitgaande ligt het in onderhavige zaak op de weg van Consument om de Bank te informeren dat de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning is gewijzigd als gevolg van een aantal aflossingen, teneinde de opslag te laten vervallen. Er bestond voor de Bank, anders dan Consument meent, gedurende de looptijd van de rentevaste periode geen verplichting om op eigen initiatief Consument te benaderen om tot verlaging dan wel verval van de opslag te komen. Daarbij weegt mee dat de Bank niet op de hoogte is van de executiewaarde van de woning. Nu gesteld noch gebleken is dat Consument gedurende de periode van medio 2009 tot en met augustus 2015 een verzoek heeft ingediend tot het verlagen dan wel laten vervallen van de top-opslag vanwege een wijziging van de verhouding tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening en de executiewaarde van de woning als gevolg van aflossingen, is er geen reden om aan te nemen dat de Bank in voornoemde periode ten onrechte een top-opslag in rekening heeft gebracht.
- 4.2 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*