

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-35 I (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 augustus 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Op 1 september 2015 heeft de Bank een nieuwe tariefklasse ingevoerd. Indien de Loan to Value-ratio (aantoonbaar) kleiner is dan 75% kan men aanspraak maken op een renteaflslag van 0,4%. Deze tariefklasse is alleen van toepassing op rentecontracten die na 1 september 2015 zijn ingegaan. Consument meent dat hij aan de voorwaarden voldoet en verzoekt de Bank de renteaflslag toe te passen. De Bank heeft dit geweigerd, nu het rentecontract van Consument voor 1 september 2015 is ingegaan. De Bank heeft laten weten dat Consument alleen aanspraak maakt op de renteaflslag indien hij overgaat tot een tussentijdse renteaanpassing, mocht hij hiervoor kiezen dan zal de Bank omzettingkosten en eventueel boeterente in rekening brengen. Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank door haar opstelling tekort is geschoten in haar zorgplicht ex artikel 4:23 Wft en dat zij in strijd handelt met het éénsporig rentebeleid. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het toepassen van een renteaflslag van 0,4%. Subsidiair vordert hij een schadevergoeding van € 12.000,-. Verder doet Consument een beroep op artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een tekortkoming zijdens de Bank. Ook is niet gebleken dat de Bank in strijd handelt met het éénsporig rentebeleid. Tot slot ziet de Commissie op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd geen aanleiding om in te grijpen in hetgeen partijen zijn overeengekomen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 mei 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tussen partijen bestaan twee hypothecaire geldleningen, een Konstant Hypotheek ter hoogte van € 75.000,- en een SpaarXtra Hypotheek van € 225.000,-.
- 2.2 Op enig moment in mei 2015 heeft Consument bij de Bank een verzoek tot rentemiddeling ingediend. Op 28 mei 2015 heeft de Bank twee offertes uitgebracht die door Consument zijn geaccepteerd. Als gevolg hiervan is de rente, na betaling van een boeterente en de omzettingkosten, per 1 juli 2015 herzien en voor 10 jaar vastgezet. De leningen zijn ingedeeld in de, op dat moment, laagste tariefklasse 75 t/m 90% (dit percentage wordt berekend door de openstaande schuld te delen door de marktwaarde van de woning, ook wel de Loan to Value-ratio genoemd, hierna: 'LTV'). Voor leningen in deze klasse brengt de Bank het basistarief in rekening. In beide offertes is de volgende tekst opgenomen: *“Let op: dit is geen advies. Het is aan u om zonder advies en uitsluitend op basis van de door ons verstrekte informatie dit voorstel te accepteren.”*(...)
- 2.3 Per 1 september 2015 heeft de Bank een nieuwe tariefklasse ingevoerd. Naast de reeds bestaande tariefklassen van 75 t/m 90% en 90% t/m 112,5%, is een derde categorie van <75% geïntroduceerd. Op leningen met een LTV in de laatstgenoemde categorie wordt een renteafslag van 0,4% toegepast. Deze laatste risicoklasse is enkel van toepassing voor rentecontracten die na 1 september 2015 zijn afgesloten.
- 2.4 Naar aanleiding van de introductie van de nieuwe tariefklasse heeft Consument de Bank op 4 september 2015 verzocht de twee leningdelen in de nieuwe risicoklasse in te schalen. Consument heeft daarbij een berekening overgelegd waaruit blijkt dat de LTV op dat moment 70% bedroeg. De Bank heeft laten weten dat men hiervoor alleen in aanmerking komt bij een contractuele of een tussentijdse renteaanpassing (Tussentijdse Rente Aanpassing tegen Middeling ofwel 'TRAM'). Indien Consument hiervan gebruik wenst te maken zal de bank omzettingkosten en eventueel een boeterente in rekening brengen.
- 2.5 Op 5 oktober 2015 heeft Consument zich hierover bij de Bank beklagd. De Bank heeft het eerder ingenomen standpunt gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair dat de Bank wordt veroordeeld tot het toepassen van een renteafslag van 0,4%. Subsidiair vordert Consument een schadevergoeding van €12.000,-, zijnde het bedrag aan de teveel betaalde rente gedurende de rentevastperiode van 10 jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument meent dat sprake is van onzorgvuldig handelen van de Bank en stelt dat zij niet aan haar verplichtingen uit hoofde van artikel 4:23 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) heeft voldaan. Daarnaast stelt Consument zich op het standpunt dat de Bank met haar handelwijze de regels omtrent het éénsporig rentebeleid van de AFM overtreedt. Tot slot betoogt hij dat de Bank zich onredelijk jegens hem opstelt door alleen bereid te zijn de lening in de lagere tariefklasse te willen plaatsen tegen betaling van omzettingskosten en een vergoedingsrente. Volgens Consument passen andere banken de rente wel kosteloos aan indien de LTV daar aanleiding toe geeft.

Verweer WestlandUtrecht Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat Consument een gevoel van teleurstelling zal bekruipen, is de Commissie toch van oordeel dat de Bank geen tekortkoming kan worden verweten. Vaststaat dat Consument zich door ondertekening van de offertes van 28 mei 2015 akkoord heeft verklaard met een rentepercentage van 3,4%, respectievelijk 3,45% en een rentevastperiode tot 1 augustus 2025, respectievelijk 1 februari 2025. Beide partijen zijn aan deze overeenkomst gebonden en beide partijen zijn nodig om die overeenkomst te wijzigen, bijzondere omstandigheden – die zich hier niet voordoen – daargelaten. De Bank is niet gehouden de rente te verlagen en kan anderzijds de rente niet tussentijds verhogen wanneer de marktrente stijgt.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank door haar opstelling tekort is geschoten in haar zorgplicht ex artikel 4:23 Wft. Hij heeft dit als volgt toegelicht. De Bank hanteert ten opzichte van andere banken hogere rentetarieven. Thans heeft de Bank een tariefklasse geïntroduceerd waarop een afslag van 0,4% van toepassing is. Zij weigert echter de afslag toe te passen op de leningen van Consument. Consument betoogt dat het bij andere banken gebruikelijk is dat, wanneer een lening in een andere tariefklasse valt vanwege een daling van de LTV-ratio, zij de rente aanpassen aan het tarief dat daarbij hoort. Naar het oordeel van de Commissie is dit artikel op de onderhavige situatie niet van toepassing, nu geen sprake is van een advies in de zin van de Wft (het aanbevelen van een specifiek financieel product). In de offertes is dit aan Consument kenbaar gemaakt (zie rechtsoverweging 2.2). Daarnaast heeft de Bank in haar verweerschrift erkend dat ook zij, gelijk aan andere banken, de rente aanpast indien de LTV daartoe aanleiding geeft. Dat zij de afslag in het onderhavige geval niet toepast is het gevolg van het feit dat beide leningen onder het oude 'regime' vallen waarin deze tariefklasse niet bestaat. De leningen van Consument zijn immers reeds ingeschaald onder dat regime in de laatste of laagste tariefklasse. Indien Consument in aanmerking wil komen voor de renteaflslag van 0,4% dient hij vergoedingsrente en omzettingskosten te betalen.

- 4.3 Naar de Commissie het begrijpt doet Consument een beroep op artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van dit artikel kunnen de **rechtsgevolgen** van een overeenkomst worden beperkt voor zover deze **naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar** zijn. De Commissie is van oordeel dat de Bank een beleidsvrijheid toekomt op grond waarvan het haar vrijstaat te bepalen op welke wijze zij haar tariefstructuur samenstelt en vaststelt welke rentecontracten onder het nieuwe, dan wel het oude regime vallen. In het onderhavige geval heeft de Bank ervoor gekozen om een nieuwe tariefklasse in te voeren en is besloten aan de hand van de aanvangsdatum van het rentecontract een indeling te maken: alleen de rentecontracten die na 1 september 2015 zijn ingegaan kunnen in aanmerking komen voor een eventuele renteaflslag (indien van toepassing). Dit komt de Commissie niet onredelijk voor. De Commissie ziet op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd geen aanleiding om in te grijpen in hetgeen partijen zijn overeengekomen. Dat de Bank een nieuwe tariefstructuur heeft ingevoerd vlak nadat Consument gebruik heeft gemaakt van de TRAM-regeling en dat hij vervolgens op die nieuwe structuur geen aanspraak kan maken, is ongetwijfeld vervelend voor hem, maar kan niet leiden tot de conclusie dat het in rekening brengen van vergoedingsrente en omzettingskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar is*.
- 4.4 Wat betreft de stelling van Consument dat de Bank in strijd handelt met het éénsporig rentebeleid zoals dat wordt voorgeschreven door de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM), overweegt de Commissie als volgt. Dit beleid is vastgelegd in artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). Uitgangspunt is dat banken geen onderscheid mogen maken in de tarieven die zij aanbieden aan consumenten die voor het eerst een hypothecair krediet aangaan en consumenten die een hypothecair krediet prolongeren waarvan de rentevastperiode afloopt.¹ Nu de Bank geen leningen meer verstrekt aan klanten die voor het eerst een hypothecaire geldlening aangaan, is de Commissie van oordeel dat in het onderhavige geval niet kan worden gesteld dat sprake is van een ongeoorloofd onderscheid.
- 4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar tekort is tekortgeschoten en evenmin dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de zorgplicht heeft geschonden.

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.

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 46 van het Reglement.