

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-443 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
de Bank
Datum uitspraak : 22 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, bestaande uit een aflossingsvrij deel en een bankspaardeel. Door een fout van de Bank is gerekend met een te hoge resterende rentevaste periode, waardoor de maandelijkse inleg voor het bankspaardeel te laag was. Toen de fout werd geconstateerd is de maandelijkse inleg verhoogd. Consument meent dat het verschil tussen de nieuwe inleg en de oude inleg voor de resterende periode voor rekening en risico van de Bank moet komen. De Commissie oordeelt dat Consument deze inleg sowieso aan de Bank verschuldigd zou zijn en het hogere bedrag moet inleggen om het eindkapitaal te behalen. Consument had bovendien uit de offerte en bankafschriften kunnen opmaken dat het lagere bedrag dat hij betaalde incorrect was. De kosten die Consument heeft gemaakt om advies in te winnen met betrekking tot dit onderwerp dient de Bank wel te vergoeden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank inclusief bijlage;
- de repliek van Consument inclusief bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van het geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 15 maart 2000 een Flexibel Verzekerd Beleggen polis afgesloten.
- 2.2 Consument heeft in 2006 een zogenaamde Combi Hypotheek afgesloten bij de Bank.
- 2.3 Op 4 februari 2014 heeft de Bank een omzettingsofferte aan Consument uitgebracht, die Consument op 13 februari 2014 heeft ondertekend.

De hypothecaire geldlening is opgebouwd uit een aflossingsvrij deel en een bankspaardeel. In de offerte is, voor zover relevant, opgenomen:

“Vermogensopbouw en verzekeringen

Inleg Bankspaarrekening € 457,53

Inleg Bankspaarrekening € 457,53

Totaal € 915,06

Let op: dit overzicht is een indicatie van de opbouw van uw maandbedrag. Bij bepaalde producten of rentevormen kan het exacte maandbedrag pas vastgesteld worden op het moment van omzetten. Bovendien kan uw maandbedrag tijdens de looptijd van uw hypotheek wijzigen. Kijk voor bijzonderheden bij de uitgebreide beschrijving van uw leningdelen in deze offerte.”

- 2.4 Ten behoeve van het bankspaardeel zijn twee bankspaarrekeningen geopend: één voor Consument en één voor zijn partner. De oorspronkelijke ingangsdatum is op 15 maart 2000 bepaald. Het beoogde eindkapitaal bedraagt € 160.107,50 per bankspaarrekening (derhalve totaal € 320.215,00) op de einddatum, zijnde 27 maart 2026. In de offerte is opgenomen dat het totale saldo is bestemd om de bankspaarhypotheek op de einddatum (gedeeltelijk) af te lossen.
- 2.5 Op de bankspaarrekeningen zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing, waarin - onder andere- is bepaald:

“19. Controle van door de bank verschaftte gegevens en uitgevoerde opdrachten

De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. (...) Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. De bank stelt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.

20. Goedkeuring opgaven bank

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekenafschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de inhoud van de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.”

- 2.6 Door een fout zijdens de Bank, waarbij de Bank is uitgegaan van een rentevastperiode van 30 jaar in plaats van de resterende rentevastperiode van 12 jaar, is per 1 maart 2014 maandelijks slechts een inleg van tweemaal € 157,24 (totaal € 314,48) geïncasseerd ten behoeve van de bankspaarrekeningen.
- 2.7 Begin 2015 heeft Consument de Bank verzocht om meer informatie met betrekking tot lagere rentetarieven en extra stortingen op de bankspaarrekeningen.
- 2.8 Op 4 mei 2015 heeft de Bank Consument bericht dat het maximaal te storten bedrag per bankspaarrekening € 7.000,00 bedraagt. Indien Consument een storting van € 7.000,00 per bankspaarrekening (totaal € 14.000,00) zou voldoen, dan zou dit leiden tot een daling van de maandelijkse inleg per bankspaarrekening tot € 102,02 per maand (totaal € 204,04), ingaande per 1 juni 2015. Ook hier heeft de Bank met de foutieve resterende rentevastperiode gerekend.
- 2.9 Op 14 mei 2015 heeft Consument twee machtigingsformulieren “Extra inleg Bankspaarhypotheek” met een storting van € 7.000,00 per machtiging ondertekend en toegestuurd aan de Bank. Na de extra stortingen heeft de Bank de maandelijkse inleg gecorrigeerd naar een maandelijkse premie van € 430,88 per bankspaarrekening (dus totaal € 861,76).
- 2.10 Op 9 juli 2015 heeft de Bank, na een klacht van Consument, aangeboden om de misgelopen rente vanaf 1 maart 2014 tot 1 juni 2015 te compenseren door een bedrag van € 198,80 aan rente op iedere bankspaarrekening te storten. Consument heeft dit voorstel afgewezen. In de procedure bij het Kifid heeft de Bank nogmaals een voorstel gedaan, namelijk om de te lage inbreng over de periode van 1 maart 2014 tot 1 juni 2015 ook te vergoeden. De totale vergoeding zou daarmee uitkomen op € 4.600,00.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 84.882,00 en voorts € 1.255,00 aan kosten voor de juridische ondersteuning door [Naam Adviseurs], terwijl het eindkapitaal van € 320.215,00 gehandhaafd wordt. Het bedrag van € 84.882,00 is gebaseerd op het verschil tussen de benodigde maandelijkse inleg van € 861,76 om het eindkapitaal te bereiken, verminderd met de toegezegde maandelijkse inleg van € 204,04 (dus € 657,72) voor een resterende periode van 129 maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- de offerte van 4 februari 2014 vermeldt dat de inleg indicatief is en dat het exacte bedrag nog kan wijzigen. Dat het geïncasseerde bedrag afweek van het bedrag op de offerte achtte Consument dan ook niet vreemd;

- de Bank heeft een aanbod gedaan voor een extra storting op de bankspaarrekening, hetgeen zou resulteren in een lagere maandelijkse inleg van € 102,92 per bankspaarrekening. Dit is meermaals, zowel mondeling als schriftelijk, bevestigd. Consument heeft dit aanbod aanvaard, waardoor een overeenkomst in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen;
- de Bank heeft de fout erkend, maar heeft Consument een minimale vergoeding aangeboden. Consument heeft de voorstellen niet geaccepteerd, omdat de Bank een fout heeft gemaakt die niet aan Consument is te wijten;
- het oversluitingsproces dat heeft geleid tot de offerte van 4 februari 2014 heeft ook erg lang geduurd. Hierdoor was de premie pas laat bekend bij Consument;
- Consument was te goeder trouw en mocht er dan ook vanuit gaan dat de geïncasseerde bedragen correct waren. Consument en zijn financieel adviseur hebben geen moment stilgestaan bij de mogelijkheid dat de bedragen wellicht incorrect zouden kunnen zijn. Door de foutieve informatie van de Bank is hij nu financieel benadeeld. De Bank dient hiervoor de verantwoordelijkheid te dragen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft de offerte d.d. 4 februari 2014 ondertekend. In deze offerte is een maandelijkse premie van € 457,53 per persoon vermeld. Door een fout van de Bank is echter een te lage maandelijkse premie van tweemaal € 157,24 geïncasseerd. De Bank heeft noodgedwongen de maandelijkse inleg verhoogd, zodat het beoogde eindkapitaal alsnog wordt behaald;
- Consument heeft geen financieel nadeel geleden, omdat Consument de inleg sowieso verschuldigd is om het doelkapitaal te bereiken;
- Consument heeft ook een zorgplicht jegens de Bank en dient conform artikelen 19 en 20 van de Algemene Bankvoorwaarden binnen 13 maanden de Bank te informeren over eventuele fouten die de Bank heeft gemaakt. Het had Consument opgevallen moeten zijn dat de inleg significant lager was dan was besproken in de offerte;
- Consument heeft in de interne klachtenprocedure voorgesteld dat de storting van € 7.000,00 per bankspaarrekening ongedaan wordt gemaakt. Dit heeft echter een nog hogere maandelijkse inleg tot gevolg en is derhalve niet gunstig voor Consument;
- de Bank heeft twee voorstellen aan Consument gedaan, die door Consument niet zijn geaccepteerd.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening en of dit tot de conclusie dient te leiden dat de Bank de door Consument gestelde schade van € 84.882,00 ten aanzien van de lening en het eindkapitaal en het bedrag van € 1.255,00 aan juridische kosten van [Naam Adviseurs]. dient te vergoeden. De Commissie overweegt als volgt.

Overeenkomst

4.2 Door ondertekening van de offerte d.d. 4 februari 2015 is een rechtsgeldige overeenkomst als bedoeld in artikel 6:217 BW tot stand gekomen tussen partijen.

Consument heeft gesteld dat de Bank mondeling en schriftelijk heeft toegezegd dat per 1 juni 2015 maandelijks een inleg van (tweemaal) € 102,02 benodigd zou zijn om het doelkapitaal van € 320.215,00 te behalen. Consument heeft dit aanbod aanvaard en derhalve is hierdoor een nieuwe (mondelinge) overeenkomst tot stand gekomen. Indien (een deel van) een overeenkomst ter discussie staat, dan dient tevens te worden gekeken naar de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (Haviltex-criterium). Hierbij wordt mede de redelijkheid en billijkheid als bedoeld in artikel 6:248 lid 2 BW in acht genomen.

- 4.3 De Commissie oordeelt dat in onderhavig geval sprake is van een kennelijke fout van de Bank. In de offerte staat vermeld dat maandelijks een bedrag van € 915,06 benodigd is om het doelkapitaal van € 320.215,00 te bereiken. Ondanks dat in de offerte van 4 februari 2014 is vermeld dat dit een indicatief bedrag is dat nog kan worden gewijzigd na de omzetting, is het verschil tussen € 915,06 en € 314,48 dusdanig groot dat Consument er redelijkerwijs niet vanuit had kunnen gaan dat met dit lagere bedrag eenzelfde doelkapitaal zou kunnen worden behaald. Consument had reeds op 1 maart 2014 kunnen constateren dat een foutief bedrag werd geïncasseerd. Conform de toepasselijke voorwaarden rust op Consument ook een eigen verantwoordelijkheid om zijn gegevens en afschrijvingen te controleren en eventuele onregelmatigheden zo spoedig mogelijk bij de Bank onder de aandacht te brengen teneinde de schade te beperken.
- 4.4 Bij de berekening van de nieuwe maandelijks inleg na de extra storting van € 7.000,00 per bankspaarrekening is de Bank wederom uitgegaan van de foutieve rentevastperiode van 30 jaar in plaats van 12 jaar. Hierdoor heeft zij aan Consument doorgegeven dat de maandelijks inleg per 1 juni 2015 € 102,02 zou gaan bedragen. De Bank heeft haar fout erkend, een compensatie van de misgelopen rente en compensatie van de te lage inbreng aangeboden en de maandelijks inleg verhoogd, zodat het eindkapitaal van € 320.215,00 alsnog zal kunnen worden bereikt. De Bank heeft hiermee aan haar verplichting gedaan om de fout te herstellen.
- 4.5 De Commissie begrijpt dat deze situatie voor Consument niet wenselijk is, echter is de fout van de Bank niet dusdanig dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst uit hoofde waarvan de Bank de door Consument geclaimde vordering dient te vergoeden. Consument heeft immers maandenlang een bedrag van € 300,29 te weinig ingelegd, dat hij wel aan de Bank verschuldigd was om het eindkapitaal te bereiken.

Juridische kosten

- 4.6 Ten aanzien van de vordering van Consument met betrekking tot de juridische kosten ter hoogte van € 1.255,00 wegens de juridische dienstverlening van [Naam Adviseurs], oordeelt de Commissie dat het redelijk is dat Consument, gezien de materie voor Consument onbekend is en de fouten die de Bank heeft gemaakt met betrekking tot het dossier van Consument, extern juridisch advies heeft ingewonnen. De Commissie oordeelt dan ook dat de kosten voor de juridische advisering voor rekening van de Bank dienen te komen.

De conclusie is dat Consument geen recht heeft op een vergoeding van € 84.882,00. De Commissie wijst deze vordering dan ook af. Ten aanzien van de gevorderde juridische kosten oordeelt de Commissie dat deze voor rekening van de Bank dienen te komen. De Commissie wijst de vordering van € 1.255,00 dan ook toe.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe. De Commissie beslist dat de Bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 1.255,00 aan Consument vergoedt.

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.