

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-598
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 mei 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument wil dat de Bank hem voor zijn lening een rentevastperiode aanbiedt van 15 jaar tegen een rente van 2,7%. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank niet gehouden hem dit voorstel te doen, nu dit in strijd is met het wettelijk voorgeschreven eensporig rentebeleid. Voorts vordert Consument dat de Bank het door hem afgesloten consumptief krediet (doorlopend krediet) kwijtscheldt. De Bank heeft als oplossing voorgesteld de bestaande betalingsachterstanden op zowel de door Consument aangehouden betaalrekeningen als de hypothecaire geldlening en het doorlopend krediet te herfinancieren middels een persoonlijke lening. Daarbij zou de Bank een deel van de uitstaande schuld voor haar rekening nemen. Consument heeft dit voorstel niet geaccepteerd. De Commissie is van oordeel dat de Bank zich tegenover Consument welwillend heeft opgesteld door zich intensief in te spannen om met Consument tot een vergelijk te komen. Nu Consument de voorstellen van de Bank niet heeft willen accepteren, is de Commissie van oordeel dat van de Bank niet meer kan worden gevergd dan dat zij Reeds heeft gedaan.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier(en);
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- 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 25 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 11 november 2003 heeft Consument ter bekostiging van een verbouwing een consumptief krediet, genaamd RendementKrediet, afgesloten ter hoogte van € 27.500,-. Tot meerdere zekerheid voor de terugbetaling van de lening is een levensverzekering aan de Bank verpand. Artikel 17 van de productvoorwaarden van het RendementKrediet bepaalt het volgende:

“17. Indien de kredietnemer de premiebetaling voor deze kapitaalverzekering staakt, wordt het RendementKrediet omgezet in een Variabel Doorlopend Krediet en zal de kredietnemer de opgenomen gelden en de verschuldigde rente aan de bank terugbetalen in maandelijkse termijnen van 2% van de restschuld met een minimum van € 110,00.”

- 2.2 Bij brief van 16 november 2012 heeft de Bank Consument laten weten dat zij zijn verzoek tot beëindiging van het RendementKrediet en de afkoop van het daaraan gekoppelde WinstVastPlan heeft ontvangen. Vermeld wordt wat de gevolgen zijn van een eventuele afkoop van de verzekering en beëindiging van de lening. Indien Consument besluit het RendementKrediet voort te zetten, dient hij de betalingsachterstand van € 2.144,33 binnen 10 dagen te voldoen.
- 2.3 Uit een door de Bank op 4 november 2013 verstrekt hypotheekoverzicht is gebleken dat de schuldrest per 1 november 2013 € 245.000,- bedroeg.
- 2.4 Op 30 juli 2014 heeft de Bank Consument een Reguliere Rentehervatings Aanbieding (RRA) gezonden. In de offerte is -voor zover relevant- het volgende vermeld:

“Ingangsdatum nieuwe rentevaste periode 1 november 2014 [...]

En wilt u daarna de offerte ondertekenen en voor 25 oktober 2014 naar ons terugsturen [...]

Als de getekende offerte niet op bovengenoemde datum bij ons binnen is, gaan wij ervan uit dat u kiest voor:

- **een rentevaste periode van 3 jaar voor uw Aflossingsvrije Hypotheek met leningdeelnummer 1.0.**

[...]

In de tabel is de volgende renteopslag verwerkt:

Schuld-marktwaardeopslag 0,65%

- De schuld-marktwaardeopslag is gebaseerd op de verhouding tussen de hoogte van uw totale hypotheekschuld en de totale marktwaarde van het onderpand

- * - Totale hypotheekschuld € 253.483,05 ~~*~~ → *gecorrigeerd naar € 245.210*
- Marktwaarde € 235.000,00
- (Totale hypotheekschuld / marktwaarde) x 100% = 107,865% (schuld-marktwaardeverhouding)
- Meer informatie over de schuld-marktwaardeopslag vindt u op ING.nl/meuwerente

- 2.5 Consument heeft geconstateerd dat de restschuld en de WOZ-waarde niet correct in de verlengingsofferte zijn vermeld. Op 25 augustus 2014 heeft hij de Bank een brief gezonden waarin hij het volgende heeft geschreven:

“[...]”

Ik heb uw voorstel voor een nieuwe rentevaste periode ontvangen maar deze levert mij enige vragen en opmerkingen op

Allereerst de hoogte van de actuele hypotheekschuld namelijk € 253.483,05

Waar komt deze vandaan? dit moet € 245.000 zijn. [...] Dan de rente opslag, deze is nog nooit berekend in eerder voorstellen. [...] Dit alles zorgt ervoor dat ik ondanks een veel lagere actuele hypotheekrente dus hoger zit dan de afgelopen jaren. dit accepteer ik niet. [...]

De ING kan nog wel wat goed maken en dus de actuele hypotheekrente toepassen op het nieuwe voorstel en daarbij de opslagen laten vervallen. Ik hoop van uw een nieuw voorstel te ontvangen [...] waarbij de helft van de hypotheek wordt afgelost zodat ik kan kijken wat voor mij het meest interessant is en natuurlijk op te brengen is [...]”

- 2.6 Bij brief van 1 oktober 2014 heeft Nationale-Nederlanden (hierna: de verzekeraar) laten weten dat de verzekering van het WinstVastPlan is beëindigd. De afkoopwaarde is per 17 februari 2012 vastgesteld op € 8.508, 72. Gelet op de verpanding van deze verzekering aan ING Consumptief Krediet is de afkoopwaarde overgemaakt aan de Bank.
- 2.7 De afdeling Klantenservice van de Bank heeft de brief van Consument op 12 november 2014 beantwoord. In de brief is -voor zover relevant- het volgende vermeld:

“Keuze nieuwe rentevaste periode

U heeft geen keuze aangegeven voor de nieuwe rentevaste periode, omdat u wachtte op een reactie op uw brief. De hypotheekrente is daarom voor drie jaar vastgezet. Aangezien wij niet tijdig op uw brief hebben gereageerd kunt u alsnog uw keuze doorgeven. Dit kan tot twee weken na dagtekening van deze brief. [...]”

- 2.8 Bij brief van 16 november 2014 heeft Consument gereageerd op de brief van de afdeling Klantenservice. Hij geeft te kennen dat de schuldrest nog niet klopt en dat de brief van 25 augustus 2014 nog niet volledig is beantwoord.
- 2.9 Bij brief van 15 januari 2015 heeft de Bank nogmaals gereageerd op de brief van 25 augustus 2014. Zij geeft te kennen dat de waarde van de woning is aangepast. Dit geldt eveneens voor de schuldrest.

Inzake het renteherzieningsvoorstel van juni 2014 schrijft de Bank het volgende:

“Keuze nieuwe rentevaste periode

U heeft geen keuze aangegeven voor de nieuwe rentevaste periode, omdat u wachtte op een reactie op uw brieven. De hypotheekrente is daarom voor drie jaar vastgezet. Aangezien wij niet tijdig op uw brief hebben gereageerd, kunt u alsnog uw keuze doorgeven. Dit kan tot twee weken na dagtekening van deze brief. Doordat de schuld-marktwaardeklasse is aangepast en u in aanmerking komt voor de Actieve Betaalrekening Korting, valt de rente 0,55% lager uit. Dit geldt voor elke keuze die u maakt. De 1-jaars rente komt bijvoorbeeld uit op 3,35%. Ik verzoek u een keuze te maken uit de mogelijkheden in de offerte en deze getekend met de retour envelop terug te zenden.“

Wat betreft de klacht over de MW-hypothek geeft de Bank aan dat zij hier niet meer op zal reageren omdat Consument het volledige klachtetraject heeft doorlopen.

- 2.10 Consument vraagt per brief van 19 januari 2015 wat er met het RendementKrediet is gebeurd. Hij geeft aan dat er wijzigingen zijn doorgevoerd waarvan hij niet op de hoogte is gebracht. Hij weet daardoor niet wat de gevolgen van de wijzigingen zijn. Consument heeft geconstateerd dat een termijn van € 499,37 van zijn rekening is afgeschreven.
- 2.11 Op 3 maart 2015 bericht de Bank Consument dat de verzekeraar het WinstVastPlan heeft beëindigd wegens een premieachterstand. De verzekeraar heeft de verzekering beëindigd en heeft de waarde afgelost op de uitstaande schuld.
- 2.12 Bij brief van 26 februari 2015 heeft Consument nogmaals zijn ongenoegen geuit over de hypothek en het RendementKrediet. Over het RendementKrediet schrijft Consument dat dit een slecht product is. Hij zag hij zich genoodzaakt een consumptief krediet af te sluiten om een verbouwing te kunnen bekostigen. Zijn hypothek kon hij als gevolg van de hoogte van de Meerwaardehypothek niet meer verhogen.
- 2.13 Bij brief van 6 maart 2015 uit Consument nogmaals zijn ongenoegen over de hoogte van de door de Bank aangeboden rentetarieven en het RendementKrediet.
- 2.14 De Directie van de Bank is bij brief van 10 maart 2015 ingegaan op de klachten van Consument. In de brief is aangegeven dat de vermelde foutieve schuldrest is gecorrigeerd en dat Consument alsnog een keuze kan maken uit de eerder voorgestelde rentetarieven en hun bijbehorende rentevaste periodes. De Directie geeft verder aan dat zij op geen enkele wijze aansprakelijkheid zal aanvaarden voor de destijds afgesloten MW-hypothek. Bovendien is deze klacht reeds door de Geschillencommissie van het Kifid behandeld en is daarbij in een bindende uitspraak een schadevergoeding toegekend.
- 2.15 Consument is het niet eens met deze reactie van de Bank en uit middels een brief gedateerd 6 maart 2015 nogmaals zijn onvrede. Hij heeft de Bank verzocht gebruik te mogen maken van de huidige rentetarieven zonder opslagen.
- 2.16 Op 20 maart 2015 beantwoordt de Bank voornoemde reactie van Consument. Zij biedt haar excuses aan voor de onjuiste administratie van de restschuld, doch wijst het hiervoor genoemde verzoek van Consument af. Hij kan een keuze maken via het op 30 juli 2014 toegezonden Reguliere Rente Aanbieding- formulier. De Bank geeft wederom aan dat zij niet meer ingaat op de (gevolgen van) de Meerwaardehypothek en dat zij hem - aangaande dat onderwerp- meer dan voldoende financieel tegemoet is gekomen.
- 2.17 Consument heeft op 16 april 2015 twee brieven verzonden naar de Bank waarin hij zijn ongenoegen nog eens kenbaar maakt. Met betrekking tot het RendementKrediet geeft Consument in één van de brieven aan dat een medewerker van de afdeling lenen van de Bank heeft voorgesteld de maandtermijnen te verlagen naar € 259,- met een looptijd van zes jaar, of €209,- met een looptijd van 8 jaar.
- 2.18 Op 20 april 2015 heeft de Bank middels een brief afwijzend beslist op het door Consument ingediende bezwaarschrift. Zij verwijst daarbij op de eerder door haar ingenomen standpunten. Tevens verzoekt de Bank Consument om de achterstand op zijn hypothecaire geldlening te in te lopen en aan zijn betalingsverplichtingen te gaan voldoen.
- 2.19 In haar verweerschrift van 27 augustus 2015 heeft de Bank Consument een voorstel gedaan om via een Herstructureringskrediet het RendementKrediet, de betalingsachterstanden op de betaalrekeningen en de hypothecaire geldleningen te herfinancieren.

Daarbij neemt de Bank een gedeelte van de lening voor haar rekening. Consument heeft dit voorstel afgewezen.

- 2.20 Bij brief van 29 maart 2016 heeft de Bank haar voorstel als genoemd in r.o. 2.19 aangevuld in die zin dat zij Consument een tussentijdse renteherziening voor de Aflossingsvrije Hypotheek aanbiedt. De Bank brengt hiervoor geen kosten en boeterente in rekening.
- 2.21 Bij mail van 4 april 2016 laat Consument weten dat hij niet akkoord gaat.
- 2.22 Op 25 april 2016 heeft ten kantore van Kifid een hoorzitting plaatsgevonden. Partijen hebben onderzocht of een minnelijke regeling tot de mogelijkheden behoort. Consument heeft te kennen gegeven dat hij de maandelijkse last van het krediet niet kan dragen. In dat kader heeft de Bank op 8 juni 2016 bij Consument stukken opgevraagd die inzicht kunnen geven in zijn inkomsten en lasten. De Bank kan op basis daarvan zijn financiële positie beoordelen. Afhankelijk van de uitkomst hiervan zal de Bank bezien of zij Consument nog een alternatief voorstel doet.
- 2.23 Op 20 juni 2016 heeft de Bank laten weten nog geen reactie van Consument te hebben ontvangen.
- 2.24 Op 1 augustus 2016 heeft Consument de Bank nogmaals verzocht de rente voor 15 jaar vast te mogen zetten tegen 2,7%.
- 2.25 Naar aanleiding van deze brief van Consument heeft de Bank op 17 augustus 2016 laten weten dat zij het aanbod inzake het herstructureringskrediet alsmede de tussentijdse rente aanbieding tot 1 september 2016 gestand doet. Na die datum zal de hypotheekrente ongewijzigd blijven. Tevens zal Consument het RendementKrediet op de gebruikelijke wijze dienen af te lossen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem toestaat gebruik te laten maken van de actuele rentetarieven. Wat betreft de maandtermijn van het RendementKrediet vordert Consument dat wordt gekeken naar zijn inkomsten en uitgaven en dat er op basis daarvan wordt gekeken naar welke last hij kan dragen.
- 3.2 Bij brief van 5 april 2016 heeft Consument de in r.o. 3.1. genoemde vordering gewijzigd. Ten aanzien van de verschuldigde rentevergoeding vordert Consument dat de Bank de rentevastperiode vaststelt op 15 jaar tegen een rentepercentage van 2,7 % zonder daarbij opslagen in rekening te brengen. Dat de lening van Consument in een hogere risicoklasse is ingedeeld is het gevolg van de Meerwaardehypotheek. Met betrekking tot het RendementKrediet verzoekt Consument de lening te beëindigen. Aangezien de lening het gevolg is van de Meerwaardehypotheek.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument meent dat de Bank is tekort geschoten op de haar rustende zorgplicht door hem in het verleden een Meerwaardehypotheek te verstrekken. De afgesloten lening was hoger dan noodzakelijk.

De problemen die hij thans met zijn huidige (aflossingsvrije) hypothecaire geldlening ondervindt alsmede met het RendementKrediet zijn het gevolg van de MW-hypotheek en de problematiek daaromtrent. Consument geeft aan dat dit onderwerp zijn leven beheerst en dat hij ten gevolge hiervan een hoop narigheid heeft meegemaakt en nog altijd ondervindt.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Gelet op de omstandigheid dat Consument de vordering bij brief van 5 april 2016 heeft gewijzigd ziet de Commissie zich voor de vraag gesteld of de Bank gehouden is de rente voor 15 jaar vast te zetten tegen 2,7% en of de Bank het RendementKrediet dient kwijt te schelden. Deze vragen dienen ontkennend te worden beantwoord. Hieronder zal dit worden toegelicht.

De klacht over de Meerwaardehypotheek

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument zijn vorderingen c.q. klachten met betrekking tot de Reguliere Rente Aanbieding en de klacht over het (te) hoge termijnbedrag voor het RendementKrediet heeft gebaseerd op (zijn onvrede over) de in het verleden afgesloten Meerwaardehypotheek. Consument geeft aan dat de gevolgen van de Meerwaardehypotheek nog altijd zijn leven beheersen en dat hij als gevolg hiervan financiële tegenslag heeft gekend. Wat hiervan ook zij, deze klacht van Consument kan niet door de Commissie worden behandeld. In 9.2 onder (a) van het Reglement is bepaald dat Kifid geen klachten in behandeling neemt die al eerder door Kifid zijn behandeld. Daarvan is in dit geval sprake. Consument heeft immers over de Meerwaardehypotheek reeds een klacht ingediend waarop de Commissie bij bindend advies van 10 februari 2014 heeft beslist. Gelet op het vorenstaande zal de klacht over de Meerwaardehypotheek en de bijbehorende problematiek geen rol spelen bij de beoordeling van het onderhavige geschil.

De klacht over de Reguliere Rentehervizings Aanbieding

4.3 De Commissie heeft vastgesteld dat de Bank Consument op 30 juli 2014 een Reguliere Rentehervizings Aanbieding heeft gezonden waarbij een afwijkende restschuld is vermeld. Consument heeft per brief geïnformeerd hoe dit mogelijk is. De Bank heeft niet tijdig gereageerd op het informatieverzoek van Consument waardoor de rente voor drie jaar is vastgezet. In haar reactie erkent de Bank dat zij niet tijdig op de brief van Consument heeft gereageerd en stelt hem -na zijn vragen te hebben beantwoord- alsnog in de gelegenheid een keuze te maken uit de genoemde rentepercentages. Consument neemt hier geen genoegen mee en wil kunnen kiezen uit de actuele (lagere) rentepercentages zonder opslagen. De Bank weigert hem dit als gevolg waarvan het onderhavige geschil is ontstaan.

4.4 De Commissie is van oordeel dat de niet met het juiste bedrag opgenomen restschuld voor Consument geen belemmering vormde een keuze te maken uit de bij brief van 30 juli 2014 genoemde rentepercentages. Zijn stelling dat de achterstanden op de hypothecaire geldlening zijn ontstaan door toedoen van de Bank omdat zij, tegen zijn wil, de rente voor drie jaar heeft vastgezet, snijdt geen houdt.

Geconstateerd is dat Consument door de Bank meer dan eens in de gelegenheid is gesteld alsnog een keuze te maken uit de door de Bank bij voornoemde brief aangeboden rentetarieven (en in een later stadium de actuele tarieven uit 2016) en dat Consument hiervan geen gebruik heeft gemaakt. Dat de Bank Consument, in zijn ogen, geen passend voorstel heeft gedaan, doet er niet aan af dat de Bank op grond van de overeenkomst gerechtigd was een bedrag in rekening te brengen dat behoort bij de rentevastperiode van drie jaar.

Immers, zolang Consument zijn keuze niet kenbaar maakt, geldt het in de brief van 30 juli 2014 genoemde rentetarief behorende bij een rentevastperiode van drie jaar. Ook de stelling van Consument dat in het geheel geen rentevastperiode is afgesproken gaat gelet op het vorenstaande niet op. De gevolgen van het niet betalen van het juiste termijnbedrag dienen daarom voor rekening en risico van Consument te blijven. Verder overweegt de Commissie dat de Bank ten aanzien van haar tariefstructuur een beleidsvrijheid toekomt op grond het haar vrijstaat haar prijsbeleid aan te passen. Gesteld noch gebleken is dat de Bank buiten de redelijke grenzen van die vrijheid is getreden.

- 4.5 Wat betreft de vordering van Consument dat de Bank de rentevastperiode vastzet voor 15 jaar tegen een rente van 2,7%, merkt de Commissie op dat dit verzoek door de Bank terecht is afgewezen. Dit verzoek kan worden gekwalificeerd als een verzoek om een individuele rentekorting toe te kennen. In het kader van het wettelijk voorgeschreven eensporig rentebeleid, dat is vastgelegd in artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo), mogen banken geen onderscheid 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 Indien de Bank zou instemmen met het verzoek van Consument, zou zij hem een individuele rentekorting verlenen. Dit is, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, niet toegestaan.

De klacht over het RendementKrediet

- 4.6 Uit het dossier is gebleken dat Consument bij de Bank een consumptief krediet heeft afgesloten, dat de daaraan verbonden verzekering wegens achterstallige premiebetalingen is beëindigd en dat de in de verzekering opgebouwde waarde op het krediet in mindering is gebracht. Ingevolge artikel 17 van de productvoorwaarden wordt het RendementKrediet in dat geval omgezet in een Variabel Doorlopend Krediet waarbij Consument de opgenomen gelden en de daarover verschuldigde rente aan de Bank zal terugbetalen in termijnen van 2% van de restschuld. Niet in geschil is dat de Bank na de omzetting een te hoog bedrag heeft geïncasseerd. Zij heeft daarvoor haar excuses aangeboden. De Commissie merkt op dat de Bank hier en daar steken heeft laten vallen in de communicatie met Consument. Deze omstandigheden rechtvaardigen echter niet de vordering van Consument om het consumptief krediet geheel of zelfs maar voor een klein deel kwijt te schelden. De Bank heeft zich bereid verklaard de achterstanden op de betaalrekeningen en de hypothecaire geldlening alsmede het volledige RendementKrediet te herfinancieren middels een persoonlijke lening.

¹ Staatsblad 2012, *Stb.* 2012, 695, 86

Daarbij zou de Bank € 5.600,60 in mindering brengen op de totale schuld. De Commissie is van oordeel dat de Bank zich welwillend jegens Consument heeft opgesteld en dat hij met voornoemd aanbod van de Bank afdoende zou zijn gecompenseerd voor de door hem geleden schade.

De Commissie concludeert dat de Bank zich intensief heeft ingespannen om een oplossing te vinden. Daarbij is zij volledig aan de wens van Consument tegemoet te komen door hem verlenging van de rentevastperiode tegen de actuele rente aan te bieden. Ook acht de Commissie het voorstel van de Bank om middels een persoonlijke lening alle achterstanden en het RendementKrediet te herfinancieren meer dan redelijk. Nu Consument dit aanbod niet heeft geaccepteerd en de Bank haar uiterste best heeft gedaan om met Consument tot een vergelijk te komen, is de Commissie van oordeel dat van haar in alle redelijkheid niet meer kan worden gevergd dan zij jegens Consument heeft gedaan.

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.