

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-165
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F. Baars en mw. mr. M.C. van Dijk, leden en
mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 september 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 7 maart 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consumenten stellen dat de Bank onrechtmatig jegens hen heeft gehandeld door – kort gezegd – bij het aangaan van de hypothecaire geldlening geen informatie te verschaffen over de opbouw van het aan hen in rekening gebrachte rentetarief en daarmee de hoogte van de basisrente. Hierdoor viel de boeterente hoger uit dan verwacht. Consumenten hebben hierdoor een zevental klachten, welke de Commissie allen ongegrond heeft verklaard.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten; en
- de dupliek van de Bank;
- de ter zitting door de Bank overgelegde berekening van het maximaal te lenen bedrag inclusief personeelskorting;
- de door mevrouw [X] ter zitting overgelegde salarisspecificatie van december 2008 en een overzicht van de rentetarieven van de BasisVoordeel Hypotheek van ING van 5 juni 2008; en
- de brief van de Bank na de zitting van 13 februari 2017 met in de bijlagen de salarisspecificatie van mevrouw [X] van mei 2008 en een overzicht van de rentetarieven van de Postbank hypotheek van 5 juni 2008; en
- de reactie daarop van Consumenten van 26 februari 2017 met in de bijlage de jaaropgave 2008 van de heer [Z] en foto's betreffende een impressie van een deel van de verbouwingswerkzaamheden.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2008 hadden Consumenten een hypothecaire geldlening bij de Bank, bij een voorganger waar mevrouw [X] op dat moment werkzaam was. In dat verband ontvingen zij personeelskorting op het hypotheekrentetarief.

- 2.2 In juni 2008 hebben Consumenten aanspraak gemaakt op rentemiddeling.
- 2.3 Volgens de personeelscondities was het maximale bedrag waarover in het algemeen personeelskorting kon worden verleend € 350.000,-. De hoogte was afhankelijk van het inkomen van de werknemer.
- 2.4 Op 6 juni 2008 heeft de adviseur van de Bank in de 'personeelskortingsheet v1.33' berekend over welk maximaal leningbedrag mevrouw [X] personeelskorting zou kunnen verkrijgen. Hierin wordt uitgegaan van een jaarinkomen van € 65.906,-. Uit de berekening volgt een maximaal bedrag van € 314.708,30 waarover personeelskorting kan worden verleend.
- 2.5 In de hypotheekofferte van 10 juni 2008 is een jaarinkomen van € 65.906,- uit vast dienstverband van mevrouw [X] opgenomen.
- 2.6 De reeds bestaande drie hypotheekdelen zijn in stand gebleven en er zijn nieuwe rentecontracten voor een periode van 20 jaar afgesloten.
- 2.7 De hypothecaire geldlening was opgebouwd uit:
Leningdeel 1.0 van € 350.000,- tegen een rentepercentage van 4,0%
Leningdeel 2.0 van € 175.000,- tegen een rentepercentage van 4,9%
Leningdeel 2.1 van € 125.000,- tegen een rentepercentage van 4,9%
Ten aanzien van de drie leningdelen is in de offerte opgenomen dat in het rentepercentage rekening is gehouden met 0,4% voordeel van de Postbank Voordeelrente geldend voor de eerste rentevaste periode.
- 2.8 In mei 2015 hebben Consumenten een aanpassing van de rente gevraagd. In augustus 2015 heeft de Bank in dat kader een zogenoemde TRAB-offerte verstrekt (tussentijdse renteaanpassing met boete). De resterende periode van de rentevaste periode voor alle leningdelen bedroeg op dat moment 13 jaar. Omdat de Bank geen rentevasteperiode van 13 jaar aanbiedt, heeft zij voor het berekenen van de boete de naastlagere renteperiode van 12 jaar gehanteerd.
- 2.9 Consumenten hebben de offerte ondertekend maar bezwaar gemaakt tegen de samenstelling en hoogte van de boeterente ten bedrage van ruim € 95.000,-.
- 2.10 De Bank heeft hier niet op gereageerd.
- 2.11 In maart 2016 is mevrouw [X] uit dienst getreden van de Bank en is de personeelskorting komen te vervallen.
- 2.12 In 2007 heeft reeds eerder een klachtprocedure met betrekking tot de hypothecaire geldlening gelopen bij de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hen geleden schade ten bedrage van € 124.397,48. Dit bedrag is opgebouwd uit:
- (i) De sinds 1 augustus 2008 teveel betaalde hypotheekrente van € 27.225,-; en
 - (ii) de betaalde boeterente ten bedrage van € 97.172,48.

Een en ander te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 augustus 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat de Bank onrechtmatig jegens hen heeft gehandeld door – kort gezegd – bij het aangaan van de hypothecaire geldlening geen informatie te verschaffen over de opbouw van het aan hen in rekening gebrachte rentetarief en daarmee de hoogte van de basisrente. Hier gaan de volgende klachten mee gepaard:
- 1) De in rekening gebrachte tarieven over leningdeel 1.0, 2.0 en 2.1 zijn onjuist. De basisrente bedroeg 5,3% en niet 5,6%;
 - 2) Het maximale bedrag waarover personeelskorting zou mogen worden verleend is niet juist berekend. Consumenten zouden op basis van het inkomen van mevrouw [X] in aanmerking komen voor personeelskorting over het maximumbedrag van € 350.000,-;
 - 3) De boeterente is op een onjuiste wijze berekend. De Bank had geen referentierente mogen hanteren die ongelijk was aan de pro resto looptijd van de hypothecaire geldlening;
 - 4) De boeterente van leningdelen met personeelskorting is onjuist berekend;
 - 5) De Bank had bij de berekening van de boeterente alleen inkooprente mogen hanteren;
 - 6) De TRAB-offerte van augustus 2015 is ten onrechte ongeldig verklaard;
 - 7) De Bank heeft in het kader van een andere klachtprocedure in 2007 een aanbod gedaan een bedrag van € 20.000,- te gaan vergoeden. Zij heeft dit bedrag nooit uitgekeerd.

Verweer

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

4. Beoordeling

- 4.1 Als meest verstrekkend verweer stelt de Bank zich op het standpunt dat Consumenten te laat hebben geklaagd omdat de betwiste hypotheekrentetarieven immers al vanaf juni 2008 gelden. Vanaf dat moment hebben zij de maandelijkse lasten voldaan. Als Consumenten zich hiermee niet konden verenigen had het op dat moment op hun weg gelegen zich daarover te beklagen of niet akkoord te gaan met de rentemiddeling. Consumenten stellen zich op het standpunt dat zij pas in 2015 ervan op de hoogte zijn geraakt dat de Bank een basisrente van 5,6% in plaats van 5,3% hanteerde.

Nu de Bank niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij nadeel heeft geleden door het feit dat Consumenten laat hebben geklaagd, zal de Commissie de klacht verder inhoudelijk behandelen. Consumenten hebben in het klachtformulier een aantal klachten naar voren gebracht. Hieronder zal de Commissie deze afzonderlijk bespreken.

4.2 *1. Tarieven leningdelen 1.0, 2.0 en 2.1*

Mevrouw [X] heeft ter zitting een overzicht van de rentetarieven van de BasisVoordeel Hypotheek van ING van 5 juni 2008 overgelegd. Hieruit blijkt dat voor een rentevastperiode van 20 jaar een rentepercentage van 5,85% gold. Dit was volgens haar het destijds geldende markttarief waarop de kortingen nog in aftrek kwamen. Consumenten stellen zich verder op het standpunt dat zij een basisrente van 5,3% met de Bank zijn overeengekomen (overeengekomen tarief van 4,9%+0,4% in de offerte vermelde korting) en niet zoals de Bank stelt, een basisrente van 5,6%. Consumenten waren niet op de hoogte van de actiekorting van totaal 0,3%. Ook hebben Consumenten zich nog op het standpunt dat de hypothecaire geldlening ook in één gehele lening had kunnen worden verstrekt. Dat de lening opgesplitst is in drie afzonderlijke delen was helemaal niet nodig

De Bank stelt hier ten eerste tegenover dat het door mevrouw [X] ter zitting overgelegde overzicht van rentetarieven ziet op de ING Bank en in dit geval niet van toepassing is omdat sprake is van een Postbankhypotheek. ING en Postbank waren tot 1 februari 2009 twee aparte entiteiten en voerden ieder hun eigen rentebeleid. Bij haar brief van 13 februari 2017 heeft de Bank een overzicht uit haar systeem verstrekt waarin de rentetarieven van Postbankhypotheeken per 5 juni 2008 zijn opgenomen. Voor een lening in de categorie t/m 75% van de executiewaarde, zonder Nationale Hypotheek Garantie, tegen een rentevastperiode van 20 jaar gold een basisrente van 6,7%. Dit was het basistarief voor alle leningdelen. In haar brief van 13 februari 2017 licht zij toe dat nu de hypotheeksom 80% van de executiewaarde van het onderpand besloeg nog een opslag van 0,2% aan Consumenten in rekening werd gebracht. Vervolgens is hierop de middelrente van 0,9% afgetrokken. Op alle leningdelen is vervolgens een korting van 0,4% voordeelrentekorting verstrekt, hetgeen resulteert in een basisrente van 5,6%. Op leningdelen 2.0 en 2.1 zijn nog aanvullende kortingen van 0,4% (projectkorting), 0,2% en 0,1% (actiekortingen) toegepast. Dat betekent dat het tarief van leningdeel 1.0 4,0% bedroeg, zijnde het gemiddelde van de rente over het deel met personeelscondities (70% van 5,6%) en over het deel zonder personeelscondities (4,9%, te weten 5,6-0,4-0,2-0,1). Bij uitdiensttreding is de projectkorting van 0,4% ook op leningdeel 1.0 toegepast. De Bank heeft ter zitting toegelicht dat enkel de voordeelrentekorting in de offerte werd opgenomen omdat hiertegenover onder meer een boete stond bij verkoop van het onderpand. Het was niet gebruikelijk andere toegepaste kortingen in de offerte op te nemen. Bovendien was mevrouw [X] op dat moment werkzaam voor de Bank en had zij eenvoudig de beschikking kunnen krijgen over de geldende tarieven.

Ter zitting heeft de Bank toegelicht dat in juni 2008 sprake was van rentemiddeling en dat de oorspronkelijke lening reeds uit drie delen was opgebouwd. Daarbij is het niet ongebruikelijk dat een afzonderlijk deel voor de personeelskorting wordt genomen.

Als je inkomen stijgt kun je na een paar jaar een hertoetsing laten uitvoeren en zo over het maximale bedrag van € 350.000,- personeelskorting in aanmerking komen en het deel van de lening met personeelscondities relatief eenvoudig ophogen.

Nu de hypothecaire geldlening in 2008 reeds uit drie delen was opgebouwd en door het tijdsverloop niet meer te reconstrueren valt waarom hiervoor destijds is gekozen, kan naar het oordeel van de Commissie wat dat betreft geen verwijt aan de Bank worden gemaakt. Dat de rentetarieven op de leningdelen onjuist zijn berekend of toegepast heeft Consument tegenover het gedetailleerde verweer van de Bank onvoldoende onderbouwd.

4.3 2. Berekeningswijze personeelskorting

2.A. Ten aanzien van leningdeel 1.0 te veel rente betaald

Consumenten stellen zich op het standpunt dat zij vanaf 1 augustus 2008 te veel rente over leningdeel 1.0 hebben betaald. De Bank heeft namelijk verzuimd de extra actiekortingen van 0,2% en 0,1% op dit leningdeel toe te passen. Deze kortingen hadden tenminste na uitdiensttreding van mevrouw [X] op dit leningdeel moeten worden toegepast. De Bank stelt dat partijen hier niets over zijn overeengekomen. Nu Consumenten hun stelling niet onderbouwen aan de hand van bewijsstukken en vaststaat dat deze actiekortingen niet in het oorspronkelijke rentetarief van leningdeel 1.0 waren verdisconteerd, brengt dat mee dat de Bank na uitdiensttreding niet gehouden was deze kortingen op het tarief toe te passen.

2.B. Ten aanzien van hoogte van het bedrag inclusief personeelskorting

Consumenten stellen zich op het standpunt dat zij op basis van het inkomen van mevrouw [X] over de volledige € 350.000,- en dus over het maximale bedrag personeelskorting hadden moeten verkrijgen. De Bank heeft in haar berekening een te laag salaris van mevrouw [X] gehanteerd. Ter zitting heeft mevrouw [X] hiertoe haar salarisspecificatie van december 2008 overgelegd. Hieruit blijkt een cumulatief fiscaal loon van € 75.654,59.

De Bank stelt hiertegenover dat in de berekening wel degelijk een juist salaris is gehanteerd. Zij heeft hiertoe een berekening van haar adviseur uit juni 2008 overgelegd waaruit een maximale hypotheeksom inclusief personeelskorting van € 315.708,30 blijkt. Hierin wordt uitgegaan van een jaarinkomen van € 65.907,-. Dat Consumenten van een hoger salaris uitgaan komt omdat in de door Consument overgelegde salarisspecificatie tevens een winstdeling en leaseauto zijn verdisconteerd. Alleen bestendige onderdelen mogen volgens de Gedragscode Hypothecaire Financieringen worden meegenomen in de berekening, waaronder het maandsalaris, de persoonlijke toeslag, vakantiegeld en 13de maand. Deze onderdelen horen daar niet toe. Het inkomen ten behoeve van de berekening valt daarmee lager uit. Bovendien is de berekening niet op de salarisspecificatie van december 2008 gebaseerd, maar op die van mei 2008, welke de Bank na zitting heeft overgelegd. Ook in de werkgeversverklaring, die mevrouw [X] voorafgaand aan de rentemiddeling heeft moeten indienen, is het bedrag van € 65.907,- opgenomen. Verder wordt dit bedrag op pagina 1 van de offerte nogmaals genoemd. Consumenten hadden hier dan ook mee bekend moeten zijn.

De Commissie is van oordeel dat de Bank aan de hand van verschillende bewijsstukken voldoende heeft aangetoond welk jaarsalaris zij in de berekening heeft gehanteerd en voldoende heeft toegelicht waarom zij dit bedrag heeft gehanteerd. Nu het bedrag in meerdere (door Consumenten ondertekende) documenten duidelijk staat vermeld, had dit bij hen ook bekend behoren te zijn. De Commissie heeft hierbij niet kunnen vaststellen dat door de Bank fouten zijn gemaakt in haar berekening. Volgens de destijds geldende Gedragscode Hypothecaire Financieringen was inderdaad enkel toegelaten de bestendige onderdelen van het inkomen in de berekening te betrekken. Dat de Bank hieraan heeft voldaan kan niet aan haar worden tegengeworpen.

4.4 3. Berekeningswijze boeterente

3.1. Referentieperiode berekening boete

Bij het berekenen van de boete heeft de Bank een referentieperiode van 12 jaar gehanteerd omdat voor de resterende looptijd van de rente van 13 jaar geen gepubliceerd tarief bestaat. De Bank pakt onder verwijzing naar hetgeen hierover is opgenomen in de “Basisinformatie Postbank Hypotheken, Kenmerken en voorwaarden”, het dichtstbijzijnde tarief. Consumenten kunnen zich hier niet mee verenigen omdat dit ziet op gevallen waarin sprake is van algehele aflossing van de hypothecaire geldlening, waarvan in dit geval geen sprake is.

De Commissie is van oordeel dat de Bank op basis hetgeen partijen in de overeenkomst zijn overeengekomen, meer in het bijzonder hetgeen vermeld is op pagina 22 van genoemde Basisinformatie, bevoegd was een referentieperiode van 12 jaar te hanteren. De stelling van Consumenten dat geen sprake is van vervroegd aflossen maakt dit niet anders. Immers de onderhavige situatie is volstrekt vergelijkbaar met vervroegd aflossen: het rentecontract wordt opgebroken.

3.2. Maximering boete

Consumenten stellen zich op het standpunt dat de boete maximaal 3% van de oorspronkelijke hoofdsom van de hypothecaire geldlening had mogen bedragen en niet 10% per leningdeel. De Bank stelt daartegenover dat deze maximering in dit geval niet van toepassing is omdat deze alleen bij vervroegde aflossing als gevolg van vrijwillige onderhandse verkoop van het onderpand geldt (artikel 5b in de hypotheekakte). Daar was in casu geen sprake van. In ruil voor deze clause hebben Consumenten de voordeelrentekorting van 0,4% genoten.

De Commissie volgt het verweer van de Bank.

4.5 4. Referentierente en personeelskorting

De Bank heeft bij dupliek toelicht dat zij bij de berekening van de boeterente ten aanzien van leningdeel 1.0 wel rekening heeft gehouden met de personeelskorting. Consumenten stellen zich op het standpunt dat zij hierdoor desondanks een schade van € 10.000,- hebben geleden omdat onderdeel van de vertrekregeling van mevrouw [X] bij de Bank was dat zij de personeelskorting voor drie jaar contant kreeg uitgekeerd. Nu er met een te laag tarief is gerekend, is het te hoog contant gemaakt.

Dit komt uiteindelijk weer uit bij de vraag of de Bank onjuiste rentetarieven heeft gehanteerd. De Commissie verwijst hiervoor hetgeen zij onder punt 4.2 en 4.3. heeft overwogen. Voorts zij opgemerkt dat contant maken pleegt plaats te vinden tegen het rentetarief dat voor het desbetreffende leningdeel geldt.

- 4.6. *5. Hanteren verkoop- en Inkooprentes bij berekening boete*
Consumenten zijn van oordeel dat als boete alleen de inkooprente in rekening mag worden gebracht, aldus de rente zonder de winstmarge.

De Commissie overweegt als volgt. Bij hypothecaire geldleningen met een rentevaste periode geldt dat een boeterente voor het openbreken van het bestaande rentecontract dient ter compensatie van eventueel renteverlies dat een geldverstrekker hierdoor lijdt. De geldverstrekker heeft het geld immers al van tevoren tegen een bepaald tarief ingekocht. De Commissie is van oordeel dat een geldverstrekker hierbij mag uitgaan van de geldende hypotheekrente in de vorm van het gepubliceerde tarief. In dit verband kan de Bank evenmin een verwijt worden gemaakt.

- 4.7. *6. Ongeldig verklaren TRAB-offerte augustus 2015*
Consumenten stellen zich op het standpunt dat de Bank gehouden is de zogenoemde TRAB-offerte uit augustus 2015 gestand te doen. Consumenten hebben deze door ondertekening geaccepteerd en daarom hebben zij tot op heden teveel rente betaald. Zij konden zich enkel niet verenigen met de hoogte van de boeterente, welke volgens hen niet meer dan € 48.793,18 had mogen bedragen. Dat de Bank in gebreke is gebleven informatie over de opbouw van de boeterente beschikbaar te stellen, valt niet als het laten vervallen van de offerte te kwalificeren.

De Commissie overweegt als volgt. Juridisch komt een overeenkomst door een aanbod van de één dat wordt aanvaard door de ander tot stand. In augustus 2015 heeft de Bank een aanbod in de vorm van een offerte aan Consumenten verstrekt. Consumenten hebben de offerte niet integraal kunnen aanvaarden omdat zij het niet eens waren met de hoogte van de te betalen boete. Daarmee is juridisch gezien geen overeenkomst tot stand gekomen, maar was sprake van een tegenaanbod van Consumenten. Het stond de Bank vrij dit tegenaanbod niet te accepteren. Dat betekent dat Consumenten geen recht meer kunnen ontlenen aan de offerte van augustus 2015 en dat op dat moment geen overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen.

- 4.8. *7. Toezegging Bank in 2007*
Consumenten stellen zich op het standpunt dat zij in 2007 reeds eerder een klacht bij de Bank hebben ingediend inzake de hypothecaire geldlening. Deze klacht zou door de Bank gegrond zijn verklaard en in dat kader zou de Bank hebben toegezegd een bedrag van € 20.000,- aan hen te vergoeden. De Bank betwist deze stelling en heeft ter zitting toegelicht dat zij in haar administratie slechts de summierste steekwoorden 'ons standpunt handhaven' inzake deze klacht heeft teruggevonden.

De Commissie is van oordeel dat nu Consumenten hun stelling niet nader onderbouwen aan de hand van concrete toezeggingen in de vorm van bijvoorbeeld brieven of e-mailberichten en de Bank de stelling uitdrukkelijk betwist, zij onvoldoende bewijs hebben geleverd voor de volgens hen gedane toezegging.

4.9. Alles overziende komt de vordering niet voor toewijzing in aanmerking.

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.