

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-358  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING  
Datum uitspraak : 12 juni 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument recht had op rentemiddeling omdat de Bank deze mogelijkheid had aangeboden. Op zich heeft de Bank het recht om, binnen redelijke grenzen, die voorwaarden bij rentemiddeling aan te bieden die haar goed dunkt. De Hypothekenrichtlijn (Mortgage Credit Directive) die per 14 juli 2016 onder meer in het Burgerlijk Wetboek is geïmplementeerd, en ziet op de berekening van boeterente bij vervroegde aflossing, geldt in beginsel niet bij rentemiddeling. Dit houdt in dat een Bank naar eigen inzicht voorwaarden aan rentemiddeling mag stellen, voor zover deze de grenzen van redelijkheid en billijkheid niet te buiten gaan. De Commissie oordeelt dat de Bank deze grenzen niet te buiten is gegaan. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de reactie van Consument;
- het e-mailbericht van de Bank van 10 april 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 11 mei 2017;
- de verklaring van Consument dat hij het advies van de Commissie als niet-bindend aanvaardt.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2007 heeft Consument een overeenkomst van geldlening gesloten met de rechtsvoorganger van de Bank waarbij ten behoeve van de Bank een recht van hypotheek is gevestigd op de woning. De rente is voor twintig jaar vastgesteld.

- 2.2 Bij e-mailbericht van 11 mei 2015 heeft Consument het volgende aan de Bank bericht:  
“Betreft: Verzoek tussentijdse renteaanpassing (rentemiddeling) Hypotheeknummer: [NR. 1] Geachte heer/mevrouw, Betreffende bovenvermelde hypotheek ontvang ik graag een berekening met de mogelijkheden van een tussentijdse rentemiddeling inclusief een opgave van de eventuele boeterente in de gevallen, waarin ik per 1 juni 2015 wil overstappen naar een nieuwe rentevastperiode van 12 jaar, 15 jaar of 20 jaar en het voor mij dan geldende hypotheektarief bij de genoemde rentevaste periodes.” (...)
- 2.3 Bij e-mailbericht van 20 mei 2015 heeft de Bank een opgave verstrekt van de boeterente. De Bank heeft voor de berekening hiervan aansluiting gezocht bij hetgeen over vervroegde aflossing is bepaald in de hypotheekakte en algemene voorwaarden en als referentierente de naastgelegen hogere rente behorende bij een rentevastperiode van twaalf jaar gehanteerd.
- 2.4 Op 30 juni 2015 heeft de Bank een offerte voor een tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling aan Consument verstrekt. Volgens de offerte bedraagt het rentepercentage na middeling 4.7%. Voorts staat onder meer het volgende vermeld:
- “Wilt u voor het verzenden controleren of u uw keuze goed heeft ingevuld?  
Indien u akkoord bent met deze offerte verzoeken wij u vriendelijk binnen 21 dagen na dagtekening de volledige offerte ondertekend terug te sturen in bijgevoegde antwoordenvelop. (...) Als u de offerte niet of niet tijdig terug stuurt, dan vervalt het aanbod en zullen er geen kosten van uw betaalrekening worden afgeschreven.”(...)
- 2.5 Op 21 juli 2015 heeft Consument de offerte getekend retour gezonden aan de Bank.
- 2.6 Per 1 augustus 2015 is de tussentijdse aanpassing van de rente voor de hypothecaire geldlening doorgevoerd. De resterende rentevastperiode was op dat moment elf jaar en acht maanden.
- 2.7 Op 5 augustus 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de rente op zijn hypothecaire geldlening na rentemiddeling wordt vastgesteld op 4.4%.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank het rentepercentage na rentemiddeling onjuist heeft berekend. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Er is geen overeenstemming bereikt over het nieuwe rentepercentage, omdat de door Consument geaccepteerde offerte niet tijdig is binnengekomen bij de Bank.
  - Bij het ingaan van de nieuwe rentevaste periode op 1 augustus 2015 was de restant rentevastperiode 11 jaar en 8 maanden. Indien de nieuwe rentevaste periode op 27 maart 2015 (vier maanden eerder) was ingegaan, dan zou het nieuwe rentepercentage bij een restant rentevast periode van exact 12 jaar (actuele 12-jaarsrente 3,2 % en 20-jaars rente 3,7 %) eveneens 4,40 % geweest zijn.

Door de foutieve berekening van de Bank heeft een verschil van vier maanden geresulteerd in een extra rentebedrag van € 8.748,60, gerekend over 140 maanden.

- In de hypotheekakte en de algemene voorwaarden staat niets vermeld over het toepassen van een naastgelegen kortere restant rentevastperiode bij rentemiddeling. Zo spreekt het rekenvoorbeeld op pagina 21 van Kenmerken en voorwaarden Postbank Hypotheken over een resterende rentevastperiode van vijf jaar en van een nieuw rentevastperiode van tien jaar. Er wordt niet willekeurig een resterende rentevastperiode vastgesteld. Pagina 22 heeft uitsluitend betrekking op extra aflossen. Noch in de hypotheekakte noch in de voorwaarden staat vermeld dat bij rentemiddeling de resterende rentevastperiode wordt afgekocht. Het renteverskil afkopen vindt plaats in het geval waarin een boete wordt berekend en contant wordt gemaakt. Derhalve niet in het geval waarin rentemiddeling plaatsvindt,
- Tijdens de procedure bij het Kifid heeft Consument aangegeven dat het in rekening brengen van een boete met zelf verzonnen regels in strijd is met de Nederlandse- en Europese wetgeving, omdat banken niet meer in rekening mogen brengen dat dat ze aan rente-inkomsten hebben misgelopen. De Commissie zou hierbij aansluiten moeten zoeken bij de Leidraad vervroegde aflossing van de hypotheek van de AFM de dato maart 2017.

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

#### **4. Beoordeling**

4.1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument recht had op rentemiddeling omdat de Bank deze mogelijkheid had aangeboden. Op zich heeft de Bank het recht om, binnen redelijke grenzen, die voorwaarden bij rentemiddeling aan te bieden die haar goed dunkt. De Hypothekenrichtlijn (Mortgage Credit Directive) die per 14 juli 2016 onder meer in het Burgerlijk Wetboek is geïmplementeerd, en ziet op de berekening van boeterente bij vervroegde aflossing, geldt in beginsel niet bij rentemiddeling.

4.2. Dit houdt in dat een Bank naar eigen inzicht voorwaarden aan rentemiddeling mag stellen, voor zover deze de grenzen van redelijkheid en billijkheid niet te buiten gaan. Consument kan zich niet met de door de Bank gestelde voorwaarden verenigen. De Commissie zal de betwiste voorwaarden hieronder afzonderlijk bespreken.

4.3. *Voorlichting door de Bank over de berekening van de boete*

De Bank dient bij rentemiddeling inzichtelijk te maken hoe zij tot de berekening van het nieuwe rentepercentage is gekomen. Daarbij past ook duidelijkheid of de Bank rekening heeft gehouden met de mogelijkheid van vervroegde boetevrije aflossingen.

De Commissie stelt vast dat de Bank in haar rentebemiddelingsvoorstel niet heeft getoond dat daarbij geen rekening is gehouden met de mogelijkheid van boetevrije aflossingen in de toekomst. Onder omstandigheden kan dit negatief uitvallen voor een consument die gemotiveerd aantoont schade te hebben geleden als gevolg van het gebrek aan voorlichting door een bank.

Hierbij valt te denken aan een geval waarbij een consument aanspraak maakt op rentemiddeling en waarbij zeer voorzienbaar is dat hij de hypothecaire geldlening binnen afzienbare tijd (deels) zal aflossen. Daar is in dit geval echter geen sprake van.

#### 4.4 *Referentierente 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 11 jaar en 8 maanden geen gepubliceerd tarief bestaat. Met in achtneming van het onder 4.2 besproken toetsingskader heeft de Bank een zekere vrijheid de vergelijkingsrente te bepalen. Dat de Bank hierbij aansluiting heeft gezocht bij een referentieperiode van twaalf jaar, zoals bij een reguliere vervroegde aflossing van de geldlening, acht de Commissie niet onredelijk.

4.5 Tot slot wat betreft het argument van Consument dat geen overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen omdat hij de offerte te laat heeft geretourneerd overweegt de Commissie als volgt. Op verzoek van Consument heeft de Bank een offerte uitgebracht voor rentemiddeling. Consument heeft hetgeen is aangeboden in de offerte, aanvaard. Een overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Weliswaar is de aanvaarding van het aanbod te laat binnengekomen bij de Bank, maar dit betekent niet dat de Bank niet gerechtigd zou zijn om af te zien van een beroep op de te late indiening van de voor akkoord ondertekende verklaring van Consument. Dit betekent dat een partijen bindende overeenkomst is tot stand gekomen. Consument had indien hij deze offerte niet wilde accepteren, deze niet getekend retour aan de Bank moeten verzenden naar de Bank, dan wel een duidelijk voorbehoud moeten maken.

4.6 Gelet op het voorgaande komt de vordering niet voor toewijzing in aanmerking.

## 5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 36 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*