

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-517 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 4 augustus 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft in 1998 bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten. De Bank heeft vanaf het aangaan van de hypothecaire geldlening een onjuiste marktwaarde van de woning gehanteerd. Consument vordert vergoeding van de door haar teveel betaalde rente als gevolg van de onjuist gehanteerde marktwaarde. De Commissie oordeelt dat Consument als gevolg van de onjuist gehanteerde marktwaarde geen schade heeft geleden.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende informatie van de Bank van 30 maart 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 3 juni 1998 bij de rechtsvoorganger van de Bank een hypothecaire geldlening van f 550.000,- (€ 249.579,12) afgesloten. De hypothecaire geldlening is geheel aflossingsvrij met een looptijd van dertig jaar en kent een rente van 4,7% en een rentevastperiode van één jaar.
- 2.2 In de hypotheekofferte van 21 april 1998 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Hypothecaire lening :

- Hoofdsom:	f 550.000,00
- Looptijd	360 maanden
- Rentevaste periode	12 maanden
- Rentebedenktijd	12 maanden
- Rentepercentage	4,7%
- Effectieve rente	4,9%”

- 2.3 De Bank heeft vanaf de aanvang van de hypothecaire geldlening een marktwaarde van f 823.000,- (€ 373.551,88) voor de woning gehanteerd, terwijl in het taxatierapport van 31 maart 1998 een marktwaarde van f 1.150.000,- (€ 521.847,25) is opgenomen.
- 2.4 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening op 1 juli 2015 heeft de Bank Consument in maart 2015 een renteherzieningsvoorstel gedaan.
- 2.5 Naar aanleiding van het renteherzieningsvoorstel heeft Consument op 7 april 2015 telefonisch aan de Bank te kennen gegeven dat de in het renteherzieningsvoorstel gehanteerde marktwaarde van de woning onjuist is.
- 2.6 Consument heeft de Bank in april 2015 de WOZ-beschikking van 2015 toegezonden met daarin de WOZ-waarde van 1 januari 2014, te weten € 702.000,-.
- 2.7 Bij brief van 14 april 2015 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat naar aanleiding van de WOZ-beschikking van 2015 de schuld-marktwaardeverhouding bij aanvang van de nieuwe rentevastperiode zal worden aangepast. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**Nieuwe gegevens van uw hypotheek**

Wij hebben uw recente woningwaarde als volgt vastgelegd:

	<i>Oud</i>	<i>Nieuw</i>
Hypotheekschuld	€ 249.579,12	€ 249.579,12
Marktwaarde woning	€ 373.551,88	€ 702.000,00
Schuld-marktwaardeverhouding	66,812 %	35,553 %
Schuld-marktwaardekorting	0,300%	0,500% zie brief

Bij het ingaan van uw gekozen nieuwe rentevaste periode zullen wij de nieuwe gegevens verwerken in uw rentepercentage. Ook hebben wij de Actieve Betaalrekening Korting toegepast.

- 2.8 Consument heeft bij brief van 18 mei 2015 geklaagd over de onjuist gehanteerde marktwaarde van de woning. Voorts heeft Consument zich beklagd over het feit dat de Bank onterecht een renteopslag in rekening heeft gebracht dan wel haar een rentekorting heeft onthouden.
- 2.9 De Bank heeft bij brief van 15 juni 2015 als volgt gereageerd:

“Onlangs heeft u een regulier renteaanbod van de ING ontvangen met hierin een verwijzing naar de schuld-marktwaardeverhouding. Dit nieuwe tarief is gebaseerd op de verhouding tussen uw uitstaande schuld en de waarde van uw woning. U heeft ons een waardebeoordeling doen toekomen en wij hebben u ook bevestigd dat u in de laagste risicoklasse valt. Hier is een maximale korting aan toegekend van 0,50%. Voorheen is het tarief gebaseerd op een Basis, Top en Top-Extra tarief, respectievelijk >60%, <60% en <80% [sic] van de marktwaarde. Uit onze gegevens kan ik opmaken dat er nimmer een opslag is gehanteerd. Er is altijd uitgegaan van een basisverstrekking. Het gehanteerde rentetarief is dan ook correct.

Helaas hebben wij de verkeerde marktwaarde in onze administratie opgenomen. Ik heb niet kunnen herleiden hoe dit bedrag tot stand is gekomen. Ik begrijp dat dit vervelend is en bied hiervoor u onze excuses aan. De verkeerde marktwaarde had echter geen negatieve invloed op uw rentepercentage.”

2.10 Consument heeft bij brieven van 2 september 2015 en 30 november 2015 aanvullende vragen aan de Bank gesteld.

2.11 De Bank heeft bij brief van 7 december 2015 als volgt gereageerd:

“Volgens onze gegevens was er een te lage marktwaarde geregistreerd sinds 3 juni 1998. Het nieuwe prijsbeleid met de huidige schuld-marktwaarde categorieën, wordt gehanteerd sinds mei 2014 en is van toepassing op alle offertes welke na mei 2014 zijn uitgebracht. De eerste offerte die aan u is uitgebracht, waarbij dit nieuwe prijsbeleid van toepassing is, betreft de offerte met ingangsdatum 1 juli 2015 voor het verlengen van de nieuwe rentevaste periode.

De lager geregistreeerde marktwaarde heeft over de volledige afgelopen periode van uw hypotheek niet geleid tot het betalen van een verhoogde rente vanwege risico opslag. Ook kunnen wij u bevestigen dat u geen korting(en) bent misgelopen. Dit hebben wij u in eerdere brieven ook bevestigd.

Pas vanaf het nieuwe prijsbeleid per mei 2014 is er sprake van een rentekorting welke verband houdt met de marktwaarde van het onderpand. Op uw rentevaste periode is per 1 juli 2015 dit nieuwe prijsbeleid van toepassing en maakt u per 1 juli 2015 ook gebruik van de maximale korting welke door ING wordt verstrekt.”

2.12 De Bank heeft bij verweer een intern overzicht van de bij Consument in rekening gebrachte rentes overgelegd. In het overzicht is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Ingangs datum	Basis perc.	Nom. perc.	Afw. perc.	Reden omschrijving
03-06-1998	4,900	4,700	0,200-	Basis Bijzondere rentecorrecties (KORTING)
01-07-1999	4,100	4,100		Basis
01-07-2000	5,700	5,700		Basis
01-07-2001	5,300	5,300		Basis
01-07-2002	4,800	4,800		Basis
01-07-2003	3,100	3,100		Basis
01-07-2004	3,500	3,500		Basis

Ingangs datum	Basis perc.	Nom. perc.	Afw. perc.	Reden omschrijving
01-07-2005	3,300	3,300		Basis
01-07-2006	4,200	4,200		Basis
01-07-2007	5,200	5,200		Basis
01-07-2008	6,000	6,000		Basis
01-07-2009	5,100	5,100		Basis
01-07-2010	4,000	4,000		Basis
01-07-2011	4,000	4,000		Basis
01-07-2012	3,650	3,650		Basis
01-07-2015	2,650	1,900		Basis
			0,250-	Actieve Betaalrekeningkorting
			0,500-	Schuld-marktwaardekorting

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar teveel betaalde rente als gevolg van de onjuist gehanteerde marktwaarde van de woning.

#### Grondslagen daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft vanaf het aangaan van de hypothecaire geldlening een onjuiste marktwaarde van de woning van Consument gehanteerd. Als gevolg hiervan heeft de Bank teveel rente bij Consument in rekening gebracht. De schade, bestaande uit de teveel betaalde rente, is voor Consument moeilijk te berekenen, daar de rentepercentages en het verschil tussen de werkelijke marktwaarde en de door de Bank gehanteerde marktwaarde over de afgelopen jaren haar niet bekend zijn. De marktwaarde van de woning is in april 2015 door de Bank aangepast. Het verschil tussen de oorspronkelijke offerte en de gecorrigeerde offerte over de rentevastperiode van 1 juli 2015 tot 1 juli 2016, bedraagt € 1.371,80.
- Consument is door het renteherzieningsvoorstel van maart 2015 pas op de hoogte gebracht over de manier waarop de hypothecaire geldlening wordt ingedeeld en hoe de renteopslag of korting wordt berekend. De stelling van de Bank dat Consument als gevolg van de te laag gehanteerde marktwaarde geen schade heeft geleden, is ongeloofwaardig daar de schuldmarktwaardeverhouding is gecorrigeerd van 66,812% naar 35,553%. De oude schuldmarktwaardeverhouding is tevens boven de 60%, als gevolg waarvan de hypothecaire geldlening in het Top tarief in plaats van het Basis tarief zou vallen. De Bank is niet transparant geweest en heeft de waarde van het onderpand te laag gehouden.
- Het door de Bank overgelegde overzicht met de in rekening gebrachte rentes komt niet overeen met de aan Consument toegezonden overzichten. Vanaf 2007 is de rente in de door Consument ontvangen overzichten hoger.

#### Verweer van de Bank

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

- Sinds 3 juni 1998 heeft de Bank een marktwaarde van f 825.000,- (€ 373.551,88) voor de woning gehanteerd. Deze marktwaarde was onjuist.

De Bank heeft de oorzaak van de fout niet kunnen achterhalen. De verkeerde marktwaarde heeft echter geen negatieve invloed gehad op uw rentepercentage.

- Bij het aangaan van de hypothecaire geldlening in 1998 hanteerde de Bank drie hypotheektarieven, te weten het Basis tarief, het Top tarief en het Top Extra tarief. Op het Basis tarief werd geen renteopslag gehanteerd. Op het Top tarief en het Top Extra tarief werden respectievelijk een renteopslag van 0,2% en 0,3% gehanteerd. In de hypotheekofferte wordt vermeld of er een renteopslag van toepassing is. In de oorspronkelijke hypotheekofferte van Consument is het basisrentepercentage vermeld. Er is geen renteopslag achter het rentepercentage weergegeven, waaruit blijkt er geen renteopslag bij Consument in rekening is gebracht. Voorts blijkt uit het door de Bank overgelegde interne overzicht van de bij Consument in rekening gebrachte rentes dat de hypothecaire geldlening vanaf aanvang tot 1 juli 2015 is ingedeeld in het Basis tarief en bij Consument dan ook geen renteopslag in rekening is gebracht. Consument heeft derhalve geen nadeel ondervonden van de onjuist gehanteerde marktwaarde van de woning.
- In 2014 heeft de Bank een wijziging betreffende de indeling van de hypotheektarieven doorgevoerd. In plaats van de eerder genoemde drie tariefklassen werden elf schuldmarktwaarde klassen ingevoerd. Voor bestaande klanten is de wijziging per augustus 2014 doorgevoerd. De rentevastperiode van Consument verliep op 1 juli 2014. Daar het renteherzieningsvoorstel in maart 2014 aan Consument is toegezonden is dit nog gebaseerd op de oude hypotheekrentestructuur. Bij de eerstvolgende nieuwe rentevastperiode, per 1 juli 2015, is de hypothecaire geldlening van Consument volgens de nieuwe methodiek ingedeeld. Op dat moment werd de juiste marktwaarde van de woning gehanteerd, daar deze in april 2015 is aangepast. Consument maakt vanaf dat moment gebruik van de maximale korting welke door de Bank wordt verstrekt. Vanaf het moment dat de nieuwe hypotheekrentemethodiek van toepassing is, heeft de te lage waarde van de woning voor Consument dan ook geen negatieve gevolgen gehad voor de in rekening gebrachte hypotheekrente.
- Na het verloop van elke rentevastperiode ontving Consument van de Bank een overzicht met de aangepaste hypotheekgegevens, waaronder het nieuwe rentepercentage. Consument stelt dat het door de Bank overgelegde overzicht met de in rekening gebrachte rentes vanaf 2007 niet overeenkomt met de aan Consument toegezonden overzichten. Vanaf 2007 werd naast het rentepercentage de effectieve rente op jaarbasis vermeld. Deze rente geeft de werkelijke kostprijs van de hypotheek per jaar weer door rekening te houden met het tijdstip en de frequentie van de betalingen en verschilt derhalve van het in rekening gebrachte rentepercentage. De effectieve rente op jaarbasis is in het overzicht opgenomen om het vergelijk met andere hypotheekoffertes te vergemakkelijken. Bij Consument is uiteraard het te betalen rentepercentage in rekening gebracht en niet de effectieve rente op jaarbasis.
- In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is de mogelijkheid om een verzoek tot aanpassing van de risicoklasse in te dienen niet opgenomen. Voorts is in de hypotheekofferte opgenomen dat de rente na de overeengekomen rentevastperiode wordt herzien.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden.

4.2 Vast staat dat de Bank vanaf 3 juni 1998 tot april 2015 een onjuiste marktwaarde van de woning heeft gehanteerd. Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank als gevolg hiervan teveel rente bij haar in rekening heeft gebracht.

*De periode vanaf 3 juni 1998 tot augustus 2014*

4.3 De Bank hanteerde vanaf het aangaan van de hypothecaire geldlening tot augustus 2014 drie hypotheektarieven, te weten het Basis tarief, het Top tarief en het Top-Extra tarief. Op het Basis tarief was geen opslag van toepassing. Op het Top tarief en het Top-Extra tarief waren respectievelijk een renteopslag van 0,2% en 0,3% van toepassing. Naast de rente-opslagen hanteerde de Bank tot 2014 geen rentekortingen.

4.4 Op basis van de door de Bank overgelegde stukken heeft zij voldoende aannemelijk gemaakt dat de hypothecaire geldlening van Consument vanaf 3 juni 1998 tot augustus 2014 was ingedeeld in het Basis tarief. In de door de Bank uitgebrachte hypotheekofferte van 21 april 1998 is niets opgenomen over een gehanteerde renteopslag bovenop het geldende rentepercentage. Voorts blijkt uit het door de Bank overgelegde interne overzicht van de bij Consument in rekening gebrachte rente dat enkel de basis rente in rekening is gebracht. Nu de hypothecaire geldlening van Consument reeds in de goedkoopste tariefklasse was ingedeeld, heeft Consument vanaf 3 juni 1998 tot augustus 2014 geen schade geleden als gevolg van de onjuist gehanteerde marktwaarde van de woning.

*De periode vanaf augustus 2014 tot 1 juli 2015*

4.5 In 2014 heeft de Bank de indeling van de hypotheektarieven gewijzigd. De drie tariefklassen zijn vervangen door elf schuld-marktwaarde klassen. Aan de verschillende schuld-marktwaarde klassen zijn opslagen dan wel kortingen gekoppeld. De hoogte van de opslag of korting is afhankelijk van de schuld-marktwaardeverhouding. Vanaf augustus 2014 zijn de renteherzieningsvoorstellen voor bestaande klanten gebaseerd op de nieuwe schuld-marktwaarde klassen.

4.6 Consument heeft vanaf de aanvang van de hypothecaire geldlening jaarlijks voor een rentevastperiode van één jaar gekozen. Daar de rentevastperiode van Consument op 1 juli 2014, vóór augustus 2014, verliep, is het renteherzieningsvoorstel voor de nieuwe rentevastperiode nog gebaseerd op de oude tariefklassen. De hypothecaire geldlening van Consument is voor de periode vanaf augustus 2014 tot het einde van de rentevastperiode, 1 juli 2015, tevens ingedeeld in het Basis tarief. Op dat moment was dit de voor Consument geldende en tevens goedkoopste tariefklasse. Op grond van voornoemde heeft Consument ook in de periode vanaf augustus 2014 tot 1 juli 2015 geen schade geleden als gevolg van de onjuist gehanteerde marktwaarde van de woning.

*De periode vanaf 1 juli 2015*

- 4.7 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening op 1 juli 2015 heeft de Bank Consument in maart 2015 een renteherzieningsvoorstel gedaan. In eerste instantie is de Bank in het renteherzieningsvoorstel nog uitgegaan van de onjuiste marktwaarde en is de hypothecaire geldlening ingedeeld in een onjuiste schuldmarktwaardeklasse. Echter, nu de Bank in april 2015, na tussenkomst van Consument, de juiste marktwaarde van de woning heeft gehanteerd, is zij bij het ingaan van de nieuwe rentevastperiode uitgegaan van de juiste marktwaarde. Consument heeft derhalve vanaf 1 juli 2015 de juiste en ook de maximale rente-korting ontvangen.

*Slotconclusie*

- 4.8 Het feit dat de Bank vanaf 3 juni 1998 een onjuiste marktwaarde van de woning heeft gehanteerd is weliswaar slordig en onachtzaam, maar het is niet aannemelijk geworden dat Consument daardoor schade of ander nadeel heeft geleden.
- 4.9 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft 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.*