

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-559
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 17 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat de bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Consument voert hiertoe aan dat de Bank niet volledig dan wel onduidelijk heeft gecommuniceerd ten aanzien van de schuld-marktwaardeverhouding van de geldlening en de toepasselijke hypotheekrente. De Commissie is het eens met Consument dat de informatie van de Bank in dit kader duidelijker had gekund. Het standpunt van Consument dat de Bank hem hierdoor op het verkeerde been heeft gezet, volgt de Commissie echter niet nu Consument zich liet bijstaan door een financieel adviseur en in de offerte was opgenomen dat de opslag was gemaximeerd tot 0,5%. Evenmin volgt de Commissie Consument in zijn standpunt dat uit de door de Bank meegestuurde rentetabellen blijkt dat na de taxatie een voordeel van 0,5% (verschil tussen 0,85% en 0,35%) te behalen is nu een opslag van 0,85% in het onderhavige geval niet van toepassing is. De omstandigheid dat zowel Consument als de financieel adviseur hiervan uit gingen, maakt dit niet anders. De Commissie kan zich voorstellen dat deze kwestie bij Consument tot teleurstelling heeft geleid, hetgeen naar het oordeel van de Commissie kan worden aangemerkt als een teleurgestelde toekomstverwachting. Dit kan echter niet tot de conclusie leiden dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. Evenmin kan het voorgaande tot de conclusie leiden dat de Bank gehouden is met terugwerkende kracht een rentepercentage van 2,75% op de geldlening van Consument toe te passen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de nadere reactie van Consument, welke ter kennisneming is doorgestuurd naar de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2011 een hypothecaire geldlening (hierna: “de geldlening”) bestaande uit twee leningdelen afgesloten met een rentevast periode van 5 jaar. De schuld-marktwaardeverhouding bedroeg 105,519% en viel in de schuld-marktwaardetabel van de Bank in de categorie >103%.
- 2.2 In november 2016 ontving Consument een offerte van de Bank voor een nieuwe rentevast periode van de geldlening. In de offerte werd een rentevast periode van 10 jaar tegen een rentepercentage van 3,5% aangeboden. De Bank bood Consument tevens een “actieve betaalrekeningkorting” van 0,25% op de hypotheekrente aan, zodat zijn rente 3,25% zou bedragen.
- 2.3 In de offerte staat onder meer het volgende:

Schuld-marktwaardeopslag 0,500%

- De schuld-marktwaardeopslag is gebaseerd op de verhouding tussen de hoogte van uw totale hypotheekschuld en de totale marktwaarde van het onderpand
- Totale hypotheekschuld: € 650.000,00
- Marktwaarde: € 616.000,00
- $(\text{Totale hypotheekschuld} / \text{marktwaarde}) \times 100\% = 105,519\%$ (schuld-marktwaardeverhouding)
- Meer informatie over de schuld-marktwaardeopslag vindt u op ING.nl/nieuwerente.

U heeft uw hypotheek afgesloten met een renteopslag die geldt tot het einde van de looptijd van uw hypotheek: de Top of Top-extra opslag. Deze opslag is nu vervangen door de schuld-marktwaardeopslag of -korting.

Staat hierboven een schuld-marktwaardeopslag? Dan is deze nooit hoger dan de Top- of Top-extra opslag zoals u die kunt terugvinden in uw oorspronkelijke hypotheekofferte. Uw schuld-marktwaardeopslag is daardoor mogelijk lager dan de opslag die geldt volgens de schuld-marktwaardetabel.

- 2.4 In de schuld-marktwaardetabel is het volgende opgenomen:

Schuld-marktwaardetabel
Schuld-marktwaardeopslagen en -kortingen

Rentdatum leningdeel	Schuld-marktwaardeverhouding										
	≤55%	≤60%	≤65%	≤70%	≤75%	≤80%	≤85%	≤90%	≤95%	≤100%	>100%
van 1 mei t/m 26 juni 2014	-0,50%	-0,45%	-0,30%	-0,25%	-0,20%	-0,15%	0,00%	0,25%	0,35%	0,45%	0,50%
van 27 juni t/m 13 augustus 2014	-0,50%	-0,45%	-0,40%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	0,00%	0,25%	0,35%	0,50%	0,65%
van 14 augustus t/m 10 september 2014	-0,50%	-0,45%	-0,40%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	0,00%	0,15%	0,25%	0,50%	0,65%
van 11 september 2014 t/m 4 februari 2015	-0,50%	-0,45%	-0,40%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	0,00%	0,15%	0,35%	0,60%	0,75%
van 5 februari t/m 18 februari 2015	-0,50%	-0,45%	-0,40%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	0,00%	0,10%	0,35%	0,55%	0,75%
van 19 februari t/m 3 juni 2015	-0,50%	-0,45%	-0,40%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	0,00%	0,05%	0,25%	0,55%	0,75%
van 4 juni t/m 27 augustus 2015	-0,50%	-0,45%	-0,40%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	0,00%	0,05%	0,15%	0,35%	0,75%
Rentdatum leningdeel	≤55%	≤60%	≤65%	≤70%	≤75%	≤80%	≤85%	≤90%	≤95%	≤103%	>103%
vanaf 28 augustus 2015	-0,40%	-0,35%	-0,30%	-0,20%	-0,15%	-0,05%	0,00%	0,05%	0,15%	0,35%	0,85%

- 2.5 Consument heeft de offerte van de Bank voorgelegd aan een financieel adviseur. De adviseur heeft Consument geadviseerd een nieuwe taxatie van het onderpand van de geldlening te laten uitvoeren. De taxatie heeft ertoe geleid dat de schuld-marktwaardeverhouding is verlaagd, zodat deze in voornoemde tabel in de categorie $\leq 103\%$ valt, waarbij de schuldmarktwaardeopslag van 0,5% is verlaagd naar 0,35%. Het rentepercentage dat de Bank thans in rekening brengt is 3,1%.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert verlaging van het rentepercentage naar 2,75% met terugwerkende kracht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Consument voert hiertoe aan dat de Bank niet volledig dan wel onduidelijk heeft gecommuniceerd ten aanzien van de schuld-marktwaardeverhouding van de geldlening en de toepasselijke hypotheekrente. Zo staat niet in de offerte van de Bank van november 2016 dat voor de schuld-marktwaardeverhouding van Consument in beginsel een rentepercentage geldt van 3,85%, maar dat dit percentage is gemaximeerd. De Bank had dit helder naar Consument moeten communiceren. Te meer nu de informatie ook voor de adviseur niet duidelijk was. De Bank had tevens rentetabellen moeten meesturen die op hem van toepassing waren. Uit de door de Bank meegestuurde rentetabellen maakt Consument op dat een voordeel van 0,5% te behalen is (verschil tussen 0,85% bij een schuld-marktwaardeverhouding van $> 103\%$ en 0,35% bij een schuld-marktwaardeverhouding van $\leq 103\%$). Consument is door de Bank op het verkeerde been gezet, waardoor hij hoge kosten heeft gemaakt om een bescheiden winst te behalen. Consument heeft recht op een rentepercentage zoals hij dit kon opmaken uit de offerte en dat is 2,75% (3,5%-0,5% opslag-0,25% “actieve betaalrekeningkorting”).

Verweer van de Bank

- 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 Partijen zijn het erover eens dat de Bank een juist rentetarief voor de geldlening in rekening brengt. Dit geschil beperkt zich derhalve tot de vraag of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en in het bijzonder of de Bank onduidelijk en niet transparant heeft gecommuniceerd naar Consument. Hierover oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.2 Uit de offerte blijkt dat de opslag van Consument gedurende de looptijd van de geldlening is gemaximeerd tot 0,5%. Dit betekent dat de opslag van 0,85% zoals genoemd in de rentetabel nooit van toepassing is geweest op de geldlening van Consument, hetgeen tot gevolg heeft dat Consument ten opzichte van de feitelijke opslag van 0,85% bij een schuld-marktwaardeverhouding van $> 103\%$ een voordeel heeft genoten.

De Commissie is het eens met Consument dat de informatie van de Bank in dit kader duidelijker had gekund. Het standpunt van Consument dat de Bank hem hierdoor op het verkeerde been heeft gezet, volgt de Commissie echter niet nu Consument zich liet bijstaan door een financieel adviseur en in de offerte was opgenomen dat de opslag was gemaximeerd tot 0,5%. Evenmin volgt de Commissie Consument in zijn standpunt dat uit de door de Bank meegestuurde rentetabellen blijkt dat na de taxatie een voordeel van 0,5% te behalen is nu een opslag van 0,85% in het onderhavige geval niet van toepassing is. De omstandigheid dat zowel Consument als de financieel adviseur hiervan uit gingen, maakt dit niet anders.

- 4.3 De Commissie kan zich voorstellen dat deze kwestie bij Consument tot teleurstelling heeft geleid, hetgeen naar het oordeel van de Commissie kan worden aangemerkt als een teleurgestelde toekomstverwachting. Dit kan echter niet tot de conclusie leiden dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. Evenmin kan het voorgaande tot de conclusie leiden dat de Bank gehouden is met terugwerkende kracht een rentepercentage van 2,75% op de geldlening van Consument toe te passen.

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.