

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-807  
(mr. E. L.A. van Emden, voorzitter en mr. M. A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 1 december 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

**Samenvatting**

Hypotheek; De oversluiting valt niet samen met de einddatum van het rentecontract, waarna dit rentecontract overeenkomstig contractuele voorwaarden wordt voortgezet; het daarop volgende aflossingsverzoek leidt tot oplegging boeterente. De gevolgen van de door Consument ingezette procedure zijn niet de Bank aan te rekenen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

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 enig moment een hypothecaire geldleningsovereenkomst met de Bank gesloten. De lening bestaat uit twee delen. De rentevasteperiode van beide leningdelen eindigde per 31 maart 2016.
- 2.2 In dit renteverlengingsvoorstel is voor zover relevant het volgende bepaald:

Voor ieder aflopend leningdeel ziet u een tabel met nieuwe rentevaste periodes waar u een keuze uit kunt maken. Wilt u in de eerste kolom aangeven welke optie u kiest? En wilt u daarna de offerte ondertekenen en voor 24 maart 2016 naar ons terugsturen? U kunt hiervoor de bijgevoegde antwoordenvolp gebruiken. Wij zorgen er dan voor dat uw keuze verwerkt wordt.

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

- **een rentevaste periode van 10 jaar voor uw Levenhypotheek met leningdeelnummer 1.0**
- **een rentevaste periode van 10 jaar voor uw Aflossingsvrije Hypotheek met leningdeelnummer 2.0**

### 2.3 Verder is over het wijzigen van een gemaakte rentekeuze in dit renteaanbod bepaald:

#### **Verzenden**

Wilt u voor het verzenden goed controleren of u uw keuze juist heeft ingevuld? LET OP: Hebben wij uw getekende offerte met een keuze voor een rentevaste periode ontvangen en wilt u uw keuze op een later moment tijdens de offerteperiode nog wijzigen? Dan brengen wij hiervoor 1% van de actuele hypotheekschuld van het betreffende leningdeel in rekening. U vindt de actuele hypotheekschuld hierboven op het 'Actueel overzicht'. De actuele hypotheekschuld wordt voor de berekening bepaald op de datum dat u de wijziging aan ons doorgeeft. Het bedrag zullen wij van uw betaalrekening incasseren. Wilt u uw keuze voor de rentevaste periode wijzigen na ingang van de nieuwe rentevaste periode? Dan brengen wij u mogelijk kosten in rekening, de boete. Zie voor meer informatie over de boete de brochure 'Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken'. Voor vragen hierover kunt u contact met ons opnemen.

### 2.4 Consument is vervolgens ingegaan op het advies van een door hem geraadpleegde adviseur de lening over te sluiten.

### 2.5 Consument heeft aan de Bank geen nieuwe rentekeuze kenbaar gemaakt.

### 2.6 Overeenkomstig het hiervoor onder 2.2 geciteerde deel van het renteaanbod is per 1 april 2016 de nieuwe rentevastperiode van tien jaar in gegaan.

### 2.7 Desgevraagd heeft de Bank de verschuldigde boeterente berekend. Als op 17 mei 2016 de lening tussentijds geheel zou worden afgelost diende een bedrag groot € 4.141,77 door Consument te worden betaald. Algehele aflossing op 14 juni 2016 zou tot betaling van een bedrag ad € 4.111,38 hebben geleid.

### 2.8 Desgevraagd heeft de Bank adviseur per brief van 9 juni 2016 bericht dat: *“In de periode van twee weken voor tot twee weken na het einde van de rentevaste periode kunt u onbeperkt boetevrij aflossen op het leningdeel waar de rentevaste periode van afloopt. De aflossing ligt buiten deze periode. De door ING verstrekte aflosnota is juist.”*

### 2.9 Consument heeft de lening niet overgesloten.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de kosten van de boeterente zal kwijtschelden of alsnog de rentevasteperiode met terugwerkende kracht op één jaar vaststelt dan wel dat de Bank de leenvorm zal wijzigen en de rentecontracten omzet naar een marktconforme rente zonder daarvoor boeterente in rekening te brengen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- 3.3 Consument is van mening dat de Bank op onjuiste gronden haar toezegging niet nakomt. De Bank heeft namelijk nadat het nieuwe rentecontract was ingegaan en zij bekend was geraakt met de wens van Consument de geldlening over te sluiten, een oplossing aangedragen die door Consument is opgevolgd. De voorgestelde oplossing hield in dat de adviseur de Bank diende te vragen het rentecontract met terugwerkende kracht om te zetten naar een één jaars contract. De Bank zou hiertoe, in uitzonderingsgevallen als die van Consument, bereid zijn. Ondanks dat in deze zin is gehandeld, komt de Bank Consument niet tegemoet. Dit alles vond plaats op 3 mei 2016 tijdens een telefoongesprek tussen de Bank en de door Consument aangezochte notaris. Dat de Bank aan de voorgestelde oplossing nadere voorwaarden zou hebben verbonden, is volgens de notaris niet juist.
- 3.4 De notaris heeft per e-mail van 4 mei 2016 Consument geschreven dat de Bank hem telefonisch heeft laten weten dat tot 15 april 2016 boetevrij had kunnen worden afgelost. De Bank geeft hiervoor namelijk twee weken speling. Verder heeft de notaris in deze mail geschreven: *“Vervelende bijkomstigheid daarin is, dat uw nieuwe hypotheek pas op 13 april j.l. bij ons binnenkwam. Ongeacht of wij wel of geen aflosnota hadden gehad voor 1 april, er had door de late binnenkomst van de nieuwe hypotheekstukken nooit voor 15 april afgelost kunnen worden. Dit omdat Florius minimaal 3 werkdagen nodig heeft om de hypotheekgelden bij ons op de bankrekening te storten en een notaris pas gelden mag uitboeken op het moment dat wij van het Kadaster een akkoord hebben gekregen van juiste inschrijving van de hypotheekakte, welk akkoord uiterlijk 2 werkdagen na passeren gegeven wordt. Als eerste mogelijkheid hadden wij op 21 april j.l. kunnen aflossen aan ING.*
- 3.5 Consument heeft zich verder beklaagd over de behandeling van de klacht door de Bank onder meer omdat een reactie van de Bank lang op zich heeft laten wachten.
- 3.6 Consument heeft, tot slot, de gestelde schade ad €17.700 toegelicht. Dit bedrag is het verschil van zijn huidige rentelast met de rentelast van de nieuwe geldlening bij een andere geldverstrekker berekend over een periode van 10 jaar.

### 3.7 Verweer Bank

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

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hierna volgende toegelicht.

4.2 Om te beginnen staat vast dat het nieuwe rentecontract ingaande op 1 april 2016 overeenkomstig de contractuele afspraken tussen partijen tot stand is gekomen. Consument heeft geen rentekeuze aan de Bank kenbaar gemaakt met als gevolg dat de rente voor tien jaar werd vastgezet. Zie hetgeen hierover onder 2.2 is overwogen.

4.3 Verder staat vast, zoals hiervoor onder 2.3 is overwogen, dat een wijziging van een reeds ingegaan rentecontract tot kosten kan leiden.

4.4 Tot slot staat tussen partijen vast dat het verzoek tot wijziging van het (nieuwe) lopende rentecontract op 3 mei 2016 is gedaan en daarmee buiten de periode van twee weken vóór tot twee weken na het einde van de rentevastperiode (zoals onder 2.8 is overwogen), viel.

4.5 De stelling van Consument dat, ondanks hetgeen hiervoor onder 4.2 tot en met 4.4 is overwogen, de Bank onvoorwaardelijk heeft toegezegd het rentecontract met terugwerkende kracht naar een één jaars rentecontract om te zullen zetten, wordt door het dossier niet gedragen en is ook anderszins niet aannemelijk geworden. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat van een toezegging geen sprake is geweest. Aan de orde is gekomen dat een omzettingsverzoek kon worden voorgelegd en door de Bank zou worden beoordeeld. De Bank heeft dit verzoek na ontvangst beoordeeld en tot afwijzing geconcludeerd. De Bank heeft dit standpunt ingenomen omdat “*ING op geen enkele wijze heeft bijgedragen aan het kennelijke probleem en dat ING ook op geen enkele wijze in de gelegenheid is geweest om het ontstane probleem te voorkomen*”.

4.6 Nu de contractuele relatie van partijen geen houvast biedt voor de vordering van Consument noch op andere gronden, in de zin dat de Bank op een onredelijke wijze geen rekening geeft gehouden met de belangen van Consument, kan worden gebaseerd, dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

4.7 Het klachtonderdeel gericht op de klachtbehandeling treft doel. De Bank heeft dit ook erkend en haar excuses voor aangeboden. Een grond voor toewijzing van één van de door Consument voorgestelde oplossingen, levert dit echter niet op. De aard van de klacht in relatie tot hetgeen hiervoor onder 4.2 tot en met 4.6 is overwogen, biedt hiervoor geen steun.

## **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](http://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.*