

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-860
(E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. C.E. Polak en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en
mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 19 december 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank in 2009 ten onrechte de 3 leningdelen van de lening heeft verlengd met 6 en 7 jaar en vordert een bedrag van € 75.000,00 als schadevergoeding voor de door hem te veel betaalde rente. De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument niet conform de ABV binnen dertien maanden heeft geklaagd ten aanzien van de verlenging van de rentevast periodes van de lening. Niet is gebleken dat door of namens Consument in 2009 of 2010 bij de Bank is geklaagd over de wijziging van de rentevast periodes van de lening, zodat de Commissie ervan moet uitgaan dat in 2012 hierover voor het eerst bij de Bank is geklaagd. Nu Consument niet binnen dertien maanden na ontvangst van de brieven inzake de nieuwe rentevast periodes bij de Bank heeft geklaagd, heeft hij niet voldaan aan artikel 19 en 20 van de ABV en kan Consument zich niet meer met succes beroepen op de onjuistheid van de rentevast periodes van de lening. Het is de Commissie niet gebleken van omstandigheden op grond waarvan een beroep van de Bank op artikel 19 en 20 van de ABV naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De Commissie komt diens gevolg niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van Consument. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de nadere reactie van de Bank;
- de nadere reactie van Consument.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft Consument in 2009 (via een tussenpersoon (hierna: “de tussenpersoon”)) de gelegenheid geboden een keuze te maken voor nieuwe rentevast periodes van zijn hypothecaire geldlening (hierna: “de lening”) bij de Bank. De lening bestaat uit drie onderdelen: leningdeel 1, 2 en 3.
- 2.2 Consument heeft op 24 februari 2009 ten aanzien van leningdeel 1 op het verlengingsvoorstel van de Bank van 27 januari 2009 aangegeven dat hij een “variabele rente 3mnds 3 euribor alle delen” wilde. Op het voorstel van de Bank was een keuzemogelijkheid voor een dergelijk rentetype niet vermeld.
- 2.3 De Bank heeft de rentevast periode voor leningdeel 1 per 1 maart 2009 verlengd met een rentevast periode van 7 jaar. De rentevast periodes voor leningdelen 2 en 3 zijn per 1 oktober 2009 verlengd met een rentevast periode van 6 jaar. De Bank heeft dit per brieven van 9 maart 2009 en 8 oktober 2009 aan Consument meegedeeld.
- 2.4 Op de relatie tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2009 (hierna: “ABV”) van toepassing. In de ABV is –voor zover relevant- het volgende bepaald:
“

Artikel 19 Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten

1. De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Als de bank aan de cliënt dergelijke berichten elektronisch ter beschikking stelt, moet de cliënt de gegevens zo spoedig mogelijk controleren nadat zij aan hem ter beschikking zijn gesteld. Als datum van verzending of terbeschikkingstelling geldt de datum van verzending of terbeschikkingstelling zoals die blijkt uit kopieën, verzendlijsten of anderszins uit de administratie van de bank. De cliënt moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als de cliënt geen bericht van de bank ontvangt, terwijl hij weet of zou moeten weten dat hij een bericht van de bank kan verwachten, stelt hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.
2. Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. De bank stelt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.

(...)

Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de

cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.

”

- 2.5 De tussenpersoon heeft bij brief van 12 december 2012 namens Consument bij de Bank een klacht ingediend over de in 2009 ingegane rentevast periodes.
- 2.6 De Bank heeft de tussenpersoon op 6 maart 2013 uitgelegd dat een verlengingsformulier ten aanzien van één leningdeel niet door zowel Consument als zijn partner was ondertekend en dat de formulieren ten aanzien van de andere twee leningdelen niet door de Bank zijn ontvangen.
- 2.7 Consument heeft op 6 december 2013 een klacht ingediend bij de tussenpersoon. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon heeft de klacht van Consument op 24 juni 2014 afgewezen.
- 2.8 De Bank heeft op 8 augustus 2014 via de tussenpersoon een coulancevoorstel aan de Consument gedaan om de rente middels een tussentijdse renteaanpassing te wijzigen. De Bank heeft daarbij aangegeven 50% van de door de Consument verschuldigde vergoedingsrente voor haar rekening te nemen. Consument heeft dit voorstel afgewezen.
- 2.9 Consument heeft op 25 juli 2015 zelf een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft de klacht op 3 februari 2016 definitief afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 75.000,00 als schadevergoeding voor de door hem te veel betaalde rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank in 2009 ten onrechte de 3 leningdelen van de lening heeft verlengd met 6 en 7 jaar. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Er is geen document waaruit blijkt dat Consument heeft ingestemd met de door de Bank in rekening gebrachte rente. Consument heeft op het keuzeformulier aangegeven een variabele rente te willen.
 - De tussenpersoon heeft Consument schriftelijk bevestigd dat Consument op het voorstel kon aangeven dat hij de hypotheekrente 1 jaar vast wilde. Daarbij zou door de Bank een korting van 1,4% worden verstrekt. De tussenpersoon heeft hierover afspraken gemaakt met een medewerker van de Bank. De tussenpersoon heeft de Bank ook herinnerd aan deze afspraken en het uitblijven van de aanpassing van de hypotheekofferte.

- De Bank heeft de klacht van Consument ongeacht haar standpunt dat deze te laat is ingediend inhoudelijk behandeld.
- Artikel 3:310 BW spreekt over een verjaring van 5 jaar, zodat in ieder geval voor de wet tijdig is geklaagd.
- Consument ziet in het reglement van het Kifid ook geen bezwaren voor behandeling van de klacht.

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 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is een bedrag van € 75.000,00 aan Consument te vergoeden.
- 4.2 De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument niet conform de ABV binnen dertien maanden heeft geklaagd ten aanzien van de verlenging van de rentevast periodes van de lening. Zij voert hiertoe aan dat namens Consument pas in 2012 is geklaagd over de verlenging van de rentevast periodes van de lening, terwijl hij in 2009 al op de hoogte was van de gewijzigde rentevast periodes. Zo heeft Consument bevestigingsbrieven daarvan van de Bank ontvangen en is hij een ander maandbedrag gaan betalen. Omdat Consument pas in 2012 heeft geklaagd bij de Bank heeft zij geen gelegenheid gehad de rentevast periodes eventueel direct aan te passen en hiermee mogelijke schade te voorkomen of te beperken.
- 4.3 Consument voert hiertegen aan dat hij in 2009 reeds bij de Bank heeft geklaagd, maar dat hij daarvan geen schriftelijk bewijs heeft. Daarnaast zou hij in ieder geval voor de wet tijdig geklaagd hebben nu artikel 3:310 BW een verjaringstermijn van vijf jaar noemt. De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.4 Uitgangspunt is de inhoud van de overeenkomst tussen partijen. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de ABV van toepassing. In artikel 19 van de ABV is bepaald dat een cliënt van de Bank, in dit geval Consument, de door de Bank aan hem verzonden bevestigingen (of andere gegevens) zo spoedig mogelijk na ontvangst dient te controleren. Indien een cliënt van de Bank een onjuistheid constateert dan dient hij deze zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken bij de Bank. Indien een cliënt van de Bank de verstrekte gegevens niet betwist binnen dertien maanden nadat de gegevens door de Bank aan een cliënt ter beschikking zijn gesteld, worden deze op grond van artikel 20 van de ABV geacht door de cliënt te zijn goedgekeurd. Niet is gebleken dat door of namens Consument in 2009 of 2010 bij de Bank is geklaagd over de wijziging van de rentevast periodes van de lening, zodat de Commissie ervan moet uitgaan dat in 2012 hierover voor het eerst bij de Bank is geklaagd. Nu Consument niet binnen dertien maanden na ontvangst van de brieven inzake de nieuwe rentevast periodes bij de Bank heeft geklaagd, heeft hij niet voldaan aan artikel 19 en 20 van de ABV en kan Consument zich niet meer met succes beroepen op de onjuistheid van de rentevast periodes van de lening.

Het is de Commissie niet gebleken van omstandigheden op grond waarvan een beroep van de Bank op artikel 19 en 20 van de ABV naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De Commissie komt diensgevolge niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van Consument. Het feit dat het Burgerlijk Wetboek een verjaringstermijn van vijf jaar kent, doet niet af aan de tussen partijen overeengekomen ABV en in het bijzonder artikel 19 en 20 van de ABV. Ten overvloede merkt de Commissie op dat het de Bank gesierd zou hebben als zij na ontvangst van het keuzeformulier voor leningdeel I met daarop een handgeschreven, niet geboden keuzemogelijkheid contact zou hebben opgenomen met Consument. Dat doet echter niet af aan het oordeel van de Commissie dat Consument te laat geklaagd heeft.

- 4.5 Gezien het voorgaande behoeven de overigens door Consument in de bijlage bij zijn klacht geformuleerde klachten geen bespreking meer. De Commissie concludeert dat de Bank niet gehouden is tot enige schadevergoeding.

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.