Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2014-073 d.d. 13 februari 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

Er is sprake van een tekortkoming in de informatieverstrekking omtrent het renteherzieningsvoorstel door de bank jegens Consument. Consument mocht er op basis van mededelingen van de bank gerechtvaardigd op vertrouwen dat het rentepercentage verlaagd zou worden als gevolg van het verwijderen van de op zijn geldlening van toepassing zijnde top extra opslag. Daarbij kan er niet zondermeer vanuit worden gegaan dat Consument bekend is met het verschil tussen de top extra opslag en de in het renteherzieningsvoorstel opgenomen top opslag. Dit brengt met zich mee dat de door Consument geleden schade voor vergoeding in aanmerking komt. De schade bestaat uit het verschil tussen de rente die Consument thans verschuldigd is en de rente die Consument verschuldigd zou zijn indien de top extra opslag zou zijn komen te vervallen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier, ontvangen op 4 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in september 2005 voor de financiering van zijn woning een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 270.000,- afgesloten bij Aangeslotene. Deze hypothecaire geldlening bestaat uit:
- Leningdeel 1 met een hoofdsom van € 80.000,-, een rente van 4,4 %, waarin een top extra opslag is verwerkt.
- Leningdeel 2 met een hoofdsom van € 190.000,-, een rente van 4,2 %, waarin eveneens een top extra opslag is verwerkt .

Voor beide leningdelen zijn Consument en Aangeslotene een rentevastperiode van zeven jaar overeengekomen.
In 2011 heeft Consument een bedrag van € 54.000,- op leningdeel 2 afgelost.

3.2. Aangeslotene heeft, in verband met het aflopen van de rentevastperiode per 1 september 2012, bij brief van 30 juli 2012 een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevastperiode. In het renteherzieningsvoorstel bij de brief van 30 juli 2012 staat vermeld dat in de aangeboden mogelijkheden een Top opslag van 0,2% is verwerkt.

3.3. Op 6 augustus 2012 heeft Consument naar aanleiding van het renteherzieningsvoorstel telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Een medewerker van Aangeslotene heeft Consument toen medegedeeld dat, indien hij de WOZ-beschikking zou indienen, en alsdan zou blijken dat het restant van de lening beneden de 80 % daarvan zou liggen de top extra opslag van 0,3% verwijderd zou kunnen worden.

3.4. Consument heeft op 13 augustus 2012 op het keuzeformulier voor een nieuwe rentevastperiode voor beide leningdelen aangegeven voor een rentevastperiode van drie jaar tegen een rente van 4,4% te kiezen.

3.5. De hypotheekadviseur van Consument heeft Aangeslotene bij brief van 15 augustus 2012 de WOZ beschikking van Consument doen toekomen. In deze brief staat vermeld: *"(…) Volgens afspraak wordt de rente dan 0,3% lager. (…)"*

3.6. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 20 augustus 2012 bericht dat de top extra opslag per 1 september 2012 vervalt.

3.7. Per 1 september 2012 is de nieuwe rentevastperiode van de hypothecaire geldlening van Consument ingegaan voor een periode van drie jaar, waarbij Aangeslotene een rente van 4,4% aanhoudt in plaats van 4,1%.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene het rentepercentage voor zijn hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht per 1 september 2012 aanpast van 4,4% naar 4,1%.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft een verkeerde voorstelling van zaken gegeven. Consument heeft naar aanleiding van de offerte van 30 juli 2012 op 6 augustus 2012 telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene omdat hij een lagere rente

wenste. Aangeslotene heeft Consument tijdens dit gesprek medegedeeld dat het mogelijk is de top extra opslag van de rente te verwijderen en dat hiervoor een opgave van de WOZ-waarde van de woning noodzakelijk is.
- Aangeslotene had, gelet op de brief van 15 augustus 2012 van de hypotheekadviseur van Consument, bij het schrijven van haar brief van 20 augustus 2012 ter bevestiging van het in gang zetten van de verwijdering van de top extra opslag kunnen weten dat Consument in de veronderstelling was dat de rente 0,3% lager zou zijn dan op 30 juli 2012 was geoffreerd.
- Consument zou, indien hij op de hoogte was geweest van het feit dat de top extra opslag bij het renteaanbod van 4,4% reeds was verwerkt, de rente zoals opgenomen in de offerte niet zonder meer hebben geaccepteerd.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft geen recht op een verlaging van het rentepercentage naar 4,1%. Er is weliswaar telefonisch een onjuiste mededeling gedaan en Consument heeft onnodig de WOZ-beschikking aan Aangeslotene doen toekomen, maar dit doet niet af aan het feit dat de top extra opslag reeds is verwijderd en het correcte rentepercentage van toepassing is op de hypothecaire geldlening van Consument.
- Consument had kunnen weten dat, nu in het renteherzieningsvoorstel van 30 juli 2012 is opgenomen dat een top opslag van 0,2% in de aangeboden mogelijkheden is verwerkt, de top extra opslag niet in de aangeboden rentepercentages was opgenomen.

5. Beoordeling

5.1. Tussen partijen is niet in geschil dat Aangeslotene op 30 juli 2012 een renteherzieningsvoorstel aan Consument heeft doen toekomen en dat Consument naar aanleiding hiervan op 6 augustus 2012 telefonisch contact heeft opgenomen met Aangeslotene. Het staat vast dat Aangeslotene Consument tijdens dit gesprek heeft medegedeeld dat, indien hij de WOZ-beschikking van zijn woning aan haar zou doen toekomen, hij in aanmerking zou komen voor het verwijderen van de top extra opslag van 0,3% die tot dat moment van toepassing was op zijn hypothecaire geldlening.

5.2. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene tevens de hypotheekadviseur van Consument heeft medegedeeld dat de top extra opslag van 0,3% zou worden verwijderd. In de brief van Aangeslotene van 20 augustus 2012 aan Consument wordt bevestigd dat de top extra opslag per 1 september 2012 vervalt. In deze brief heeft Aangeslotene echter niet vermeld dat deze opslag niet is meegenomen in het renteherzieningsvoorstel van 30 juli 2012 en dat het rentepercentage derhalve 4,4% zou blijven. Naar het oordeel van de Commissie had Aangeslotene dit in haar brief moeten vermelden ter verduidelijking voor Consument.

5.3. Aangeslotene is van mening dat Consument desondanks geen recht heeft op een verlaging van het rentepercentage naar 4,1%. Er is weliswaar telefonisch een onjuiste mededeling gedaan en Consument heeft haar onnodig de WOZ-beschikking doen toekomen, maar dit doet niet af aan het feit dat de top extra opslag reeds is

verwijderd en het correcte rentepercentage van toepassing is op de hypothecaire geldlening van Consument. De Commissie is echter van oordeel dat Consument op basis van het telefoongesprek van 6 augustus 2012 en de brief van Aangeslotene van 20 augustus 2012 er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het rentepercentage van 4,4% verlaagd zou worden naar 4,1% als gevolg van het verwijderen van de top extra opslag.

5.4. Aangeslotene stelt zich voorts op het standpunt dat Consument, nu in het renteherzieningsvoorstel van 30 juli 2012 is opgenomen dat een top opslag van 0,2% in de aangeboden mogelijkheden is verwerkt, wist dat de top extra opslag niet in de aangeboden rentepercentages was opgenomen. Dit verweer faalt. Naar het oordeel van de Commissie kan er niet zondermeer vanuit worden gegaan dat Consument bekend is met het verschil tussen de top extra opslag en de top opslag. Consument heeft redelijkerwijs niet hoeven opmerken dat in het renteherzieningsvoorstel slechts de top opslag was opgenomen en dat de top extra opslag daarin reeds was verwijderd.

5.5. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat Aangeslotene aan Consument ten onrechte 4,4% in rekening heeft gebracht in plaats van 4,1%. Er van uitgaande dat het rentepercentage van 4,4% (om administratieve redenen) tot 1 september 2015 blijft gehandhaafd, lijdt Consument een nadeel. De Commissie heeft het door Consument te lijden nadeel naar redelijkheid begroot en rekening houdend met fiscale aftrek op een bedrag van in totaal (over drie jaar gerekend) € 1.250,-, welk bedrag Aangeslotene aan Consument dient te vergoeden.

5.6. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.250,-. Ook moet Aangeslotene aan Consument vergoeden diens eigen bijdrage voor de behandeling van deze klacht, zijnde een bedrag van € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.