Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-512
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 18 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich erover dat de Bank is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening, door zonder instemming van Consument het hypotheekrentetarief van zijn geldlening te wijzigen en verlagen. Consument stelt geen brieven van de Bank te hebben ontvangen over het ingaan van de nieuwe rentevast periode noch een renteaanbod. De Commissie oordeelt dat vast is komen te staan dat de Bank zowel de aankondiging van het renteaanbod als het renteaanbod tijdig per gewone brief over de post heeft verzonden naar het adres van Consument. Nu aanwijzingen ontbreken dat bij de verzending iets is misgegaan, moet worden voorbijgegaan aan de niet nader gestaafde stelling van Consument dat hij de brieven nimmer heeft ontvangen. De Bank heeft voldaan aan de informatieverplichting, zoals neergelegd in artikel 68b lid 1 BGfo. De nieuwe rentevast periode is stilzwijgend aanvaard. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- 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 uitspraak is daardoor 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 24 februari 1995 bij de Bank een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten. Aan de geldlening is een levensverzekering gekoppeld welke is verpand aan de Bank. De som van de geldlening is ƒ 246.110,- (€ 111.679,85), met een looptijd van 30 jaar, en een rentevast periode van 13 jaar. Het rentetarief is 8,5% per jaar.

Het betreft een zogenoemde spaarhypotheek waarbij middels een premie-inleg kapitaal wordt opgebouwd in de verzekering ten behoeve van het aflossen van de hypotheekschuld aan het einde van de looptijd. Het hypotheekrentetarief dat Consument aan de Bank verschuldigd is voor de geldlening en het rentetarief dat Consument ontvangt over het opgebouwde kapitaal in de verzekering zijn aan elkaar gelijk. Gedurende de looptijd van de geldlening heeft Consument gebruik kunnen maken van de fiscale hypotheekrenteaftrek. Consument is gebaat geweest bij een hoge hypotheekrente. De hypotheekrente is fiscaal aftrekbaar en de premie-inleg voor de verzekering niet. Bij een laag hypotheekrentetarief zal de premie-inleg hoger zijn om aan het einde van de looptijd het doelkapitaal in de verzekering voor de aflossing van de geldlening te kunnen bereiken.

2.2 In 2001 is de geldlening van Consument verhoogd ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning. Daarbij zijn er twee leningdelen bijgekomen. De bestaande spaar-hypotheek is meegenomen en wordt hierna aangeduid als Leningdeel I.

2.3 Op 1 maart 2008 is de rentevast periode van Leningdeel I afgelopen. Door partijen is een nieuwe rentevast periode overeengekomen van 10 jaar, tegen een rentetarief van 5,90% per jaar.

2.4 Deze laatstgenoemde rentevast periode liep op 1 maart 2018 af. Consument heeft geen keuze doorgegeven voor een nieuwe rentevast periode aan de Bank, en de Bank heeft zelf een nieuwe rentevast periode vastgesteld voor de duur van 7 jaar, gelijk aan de eind-datum van de geldlening, tegen een rentetarief van 1,90% per jaar.

2.5 Op 15 maart 2018 heeft de Bank Consument een bericht gestuurd waarin het nieuwe maandbedrag staat vermeld voor de geldlening.

2.6 Op 3 september 2018 heeft Consument het nieuwe polisblad van de aan de geldlening gekoppelde levensverzekering van de verzekeraar ontvangen.

Het polisblad is gedateerd op 2 maart 2018. In de begeleidende brief staat vermeld dat een premieverhoging heeft plaatsgevonden door de gewijzigde hypotheekrente op de geldlening. De premie is gestegen van € 121,83 naar € 430,44 per maand.

2.7 Op 23 oktober 2018 heeft Consument zich bij de Bank beklaagd en gesteld dat hij zich niet kan vinden in de hypotheekrentewijziging en daarmee de stijging van de premie voor de gekoppelde levensverzekering. Hij heeft de Bank verzocht om de hypotheekrente naar het oude tarief van 5,9% aan te passen waarmee het premiebedrag ook wordt verlaagd naar € 121,83 per maand.

2.8 Tijdens de interne klachtprocedure heeft de Bank, per brief van 21 november 2018, Consument aangeboden om met terugwerkende kracht een andere rentevast periode te kiezen uit de door de Bank aangeboden opties. Consument is hier niet op ingegaan.

2.9 Consument heeft op 21 december 2018 zijn klacht bij Kifid ingediend nadat de Bank zijn verzoek had afgewezen om het hypotheekrentetarief en daarmee de premieinleg naar de oude situatie te herstellen.

2.10 De betreffende woning heeft Consument op 15 maart 2019 verkocht en geleverd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van €1.934,-. Dit bedrag is gebaseerd op het gemiste fiscale voordeel voor Consument door de renteverlaging bij het ingaan van een nieuwe rentevast periode per 1 maart 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening jegens Consument en voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft zonder de instemming van Consument het hypotheekrentetarief van zijn geldlening gewijzigd en verlaagd.
- Consument heeft geen brieven van de Bank ontvangen over het ingaan van een nieuwe rentevast periode per 1 maart 2018 noch een renteaanbod.

- Het had op de weg van de Bank gelegen om hem tijdig en volledig te informeren over het aflopen van de rentevast periode en de gevolgen daarvan. Consument is pas op 3 september 2018, middels het nieuwe polisblad van de aan de geldlening gekoppelde verzekering, op de hoogte gebracht van het nieuwe rentetarief. Nu Consument niet tijdig en volledig is geïnformeerd door de Bank, is er sprake van een toerekenbare tekortkoming door de Bank.
- Consument kan geen effectieve administratie voeren, omdat de Bank zijn leningdelen met regelmaat vernummert. Dit maakt ook dat hij de renteherziening laat heeft opgemerkt, namelijk pas bij ontvangst van zijn nieuwe polisblad en niet bij het bericht van de Bank van 15 maart 2018 of bij de daaropvolgende afschrijvingen.

Verweer

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

- De renteherziening is contractueel vastgesteld. De rentevast periode van Leningdeel 1 eindigde op 1 maart 2018 en om die reden diende een nieuwe rentevast periode te worden overeengekomen. De Bank heeft Consument op 7 februari 2017 een brief gestuurd naar aanleiding van een wijziging van de geldlening met als bijlage een overzicht van de betaal-afspraken waarin Leningdeel 1 wordt genoemd en daarachter staat de renteherzienings-datum van 1 maart 2018. De Bank heeft Consument op 1 december 2017 een brief gestuurd waarin staat dat hij ten aanzien van Leningdeel 1 volgende week een renteaanbod zal ontvangen; de Bank heeft Consument per brief van 4 december 2017 een renteaanbod gestuurd en aangegeven dat een nieuwe rentevast periode ingaat per 1 maart 2018. Het aanbod luidde als volgt: 1 jaar rentevast met een rentetarief van 1,5% of 7 jaar rentevast met een rentetarief van 1,9%. In de brief stond tevens vermeld dat Consument uiterlijk 17 februari 2018 zijn keuze kon doorgeven, indien Consument geen keuze doorgeeft zal de rentevast periode automatisch worden verlengd voor 7 jaar, gelijk aan de resterende duur van de geldlening. Door het uitblijven van een reactie is een rentevast periode van 7 jaar tegen een rentetarief van 1,9% door de Bank doorgevoerd. Per brief van 15 maart 2018 heeft de Bank Consument bericht dat het maandbedrag is gewijzigd. Hier heeft Consument niet op gereageerd. Het voortzetten van het rentecontract tegen hetzelfde tarief als daarvoor was op geen enkele wijze een optie omdat de rentestanden op dat moment aanzienlijk lager waren.
- Er is sprake van een stilzwijgende aanvaarding van het renteaanbod door Consument. Consument kan worden aangemerkt als een bovengemiddelde Consument gezien zijn beroep van jurist. Hij behoorde te weten dat door het uitblijven van een reactie van zijn zijde hij het aanbod aanvaardde. De Bank benadrukt dat zij geen wettelijke verplichting heeft om Consument aan het renteaanbod te herinneren.
- De Bank voert aan dat zij vrij is om leningen op haar eigen manier te administreren.

Na elke mutatie wijzigt het eindnummer van een leningdeel. Om dit te veranderen, zou het administratieve systeem van de Bank moeten worden her-ontworpen, wat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de Bank kan worden gevergd.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen met betrekking tot het vastzetten van de nieuwe rentevast periode van Leningdeel 1 van Consument. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 Vast is komen te staan dat de rentevast periode van de geldlening van Consument eindigde op 1 maart 2018. Artikel 68b lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) bepaalt dat de aanbieder, in dit geval de Bank, Consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevast periode informeert over het aflopen van die periode en informatie verstrekt over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevast periode.

4.3 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank niet heeft voldaan aan deze informatieplicht, nu hij de brieven van de Bank van 1 december 2017 en van 4 december 2017 niet heeft ontvangen. De Commissie volgt de uitspraak van Hoge Raad van 8 januari 2019, ECLI:NL:HR:2019:17, waarin de Hoge Raad het volgende heeft overwogen:

"*Ingeval vaststaat dat een mededeling als de onderhavige door middel van een gewone brief over de post is verzonden naar het door de geadresseerde opgegeven adres terwijl er geen aanwijzing is dat bij de verzending mogelijk iets is misgegaan, mag van de geadresseerde worden gevergd dat hij voldoende feitelijke gegevens aanvoert ter staving van zijn stelling dat hij die brief niet heeft ontvangen. De enkele stelling van de geadresseerde dat hij de brief niet heeft ontvangen, is onvoldoende om aan te nemen dat bij de verzending iets is misgegaan.*"

4.4 In het onderhavige geval is voldoende komen vast te staan dat zowel de aankondiging van het renteaanbod van 1 december 2017 als het renteaanbod van 4 december 2017 door middel van een gewone brief over de post zijn verzonden naar het adres van Consument. Nu aanwijzingen ontbreken dat bij de verzending iets is misgegaan, moet, gelet op het voorgaande, worden voorbijgegaan aan de niet nader gestaafde stelling van Consument dat hij de brieven nimmer heeft ontvangen.

4.5 De Commissie stelt vast dat de Bank heeft voldaan aan de informatieverplichting, zoals neergelegd in artikel 68b lid 1 BGfo. De Bank heeft Consument tijdig geïnformeerd over het aflopen van de rentevast periode en een nieuw aanbod gedaan.

4.6 Gelet op het voorgaande, kan worden verondersteld dat de nieuwe rentevast periode stilzwijgend is aanvaard. De Commissie merkt hierbij op dat de Bank Consument op 21 november 2018 coulancehalve heeft aangeboden om met terugwerkende kracht alsnog te kiezen voor een andere rentevast periode. Consument heeft hier geen gebruik van gemaakt.

4.7 De Commissie overweegt voorts dat het de Bank vrijstaat haar eigen administratiesysteem in te richten. De Bank heeft voldoende toegelicht dat het administratieve systeem zo is ingericht dat (slechts) de eindcijfers van het leningdeel veranderen bij mutaties. Het is spijtig dat dit bij Consument tot onduidelijkheid heeft geleid maar daarmee is niet gebleken dat de Bank in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen dan wel onaanvaardbaar heeft gehandeld naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

4.8 Ten overvloede merkt de Commissie op dat geen sprake is van schade in juridische zin aan de zijde van Consument. Consument miskent de kenmerken van een spaarhypotheek waarbij de hypotheekrente is gekoppeld aan de premie-inleg voor het te bereiken doelkapitaal. Daarbij miskent Consument tevens de gevolgen van het overeenkomen van een bepaalde rentevast periode waarna een nieuw rentecontract dient te worden aangegaan gebaseerd op het dan in de markt geldende aanbod.

4.9 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroepgaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.