Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-176
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., handelende onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 26 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de wijze waarop de Bank haar heeft geïnformeerd over de renteherziening en over de wijze waarop de Bank de renteherziening heeft afgehandeld. Consument stelt dat zij het formulier heeft ingevuld en haar adviseur het formulier aan de Bank heeft verzonden. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument lag en haar verantwoordelijkheid was om ervoor te zorgen dat het formulier de Bank ook daadwerkelijk zou bereiken. Uit het dossier is niet gebleken dat het renteherzieningsformulier daadwerkelijk aan de Bank is verzonden en door haar is ontvangen. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het formulier ook daadwerkelijk is verstuurd. De Commissie is dan ook van oordeel dat de rentevastperiode, conform hetgeen in de Voorwaarden is opgenomen, op juiste gronden is verlengd voor dezelfde rentevastperiode van tien jaar. De Bank heeft Consument in haar brieven voldoende geattendeerd op de gevolgen die dat had. Daarnaast klaagt Consument over de hoogte van de in rekening gebrachte vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening. De Commissie heeft deze klacht als onvoldoende onderbouwd afgewezen. Vorderingen zijn afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) 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.

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 samen met haar echtgenoot in april 2009 een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') met een hoofdsom van € 310.000,- gesloten met de Bank. De geldlening bestaat uit twee leningdelen en Consument heeft bij beide leningdelen gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar.

2.2 Op de geldlening is het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling (hierna: 'de algemene voorwaarden') van toepassing verklaard.

2.3 Voor zover relevant luidt Artikel 6 Vervroegde aflossing en vergoeding van de algemene voorwaarden:

"1. De schuldenaar heeft te allen tijde het recht zijn lening vóór de overeengekomen afloopdatum geheel of gedeeltelijk af te lossen, mits met inachtneming van de navolgende voorwaarden:
(…)
3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de aflossing geschiedt – echter met uitzondering van de gevallen als bedoeld in lid 5 van dit artikel en in artikel 23, alsmede ingeval van zodanige aflossing op een renteherzieningsdatum – is bovendien over het bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende regels:
Ingeval de rente, welke de bank tegen het moment van de vervroegde aflossing bedingt voor soortgelijke leningen met soortgelijke onderpanden en een looptijd gelijk aan de resterende looptijd van de (gedeeltelijk) af te lossen lening (rentevoet A), lager is dan de rente verschuldigd over de (gedeeltelijk) al te lossen lening (rentevoet B), vergoedt de schuldenaar aan de bank: de contante waarde van het verschil tussen de rentebedragen berekend op basis van rentevoet B en op basis van rentevoet A, beide berekend over het af te lossen bedrag en tot de afloopdatum casu quo, indien deze eerder valt, de eerstkomende renteherzieningsdatum van de lening. Bij de berekening van de contante waarde zullen de overeengekomen aflossingen tot de hiervoor bedoelde afloopdatum casu quo renteherzieningsdatum van de (gedeeltelijk) af te lossen lening in aanmerking worden genomen.
De disconteringsvoet waartegen de contante waarde zal worden berekend is gelijk aan de hierboven beschreven rentevoet A, verminderd met één (1). De vergoeding voor vervroegde aflossing bedraagt echter minimaal één procent (1%) van het vervroegd af te lossen bedrag.

4. Ingeval de schuldenaar een natuurlijk persoon is, die anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt, en het in Nederland gelegen onderpand voor eigen bewoning in gebruik heeft, is de hiervoor in lid 3 vermelde minimale vergoeding van één procent (1 %) niet van toepassing en houdt de bank met het berekenen van de hiervoor in lid 3 bedoelde vergoeding rekening met het bedrag dat contractueel - zonder dat vergoeding verschuldigd is - in het jaar van aflossing eventueel nog mag worden afgelost."

2.4 Vanwege de wens van Consument voor een lagere hypotheekrente heeft zij in of omstreeks 2016 een pro forma aflosnota opgevraagd. Na overleg met haar hypotheek-adviseur, [naam adviseur] (hierna: 'de Adviseur'), heeft Consument vanwege de hoogte van de vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening besloten om het rentecontract niet voortijdig open te breken.

2.5 Vanwege het aflopen van de rentevastperiode van beide leningen op 1 april 2019, heeft de Bank Consument bij brieven van 19 december 2018 en 27 december 2018 rente-verlengingsvoorstellen gestuurd. In het renteherzieningsvoorstel van 19 december 2018 is, voor zover hier relevant, vermeld (waarbij het voorstel van 27 december 2018 dezelfde strekking heeft):

"(…)
Welke nieuwe rente bieden wij aan voor leningdeelnummer: [leningdeelnr. 1]?
Voor de periode van 1 april 2019 tot 1 april 2029 bieden wij u een nieuw rentepercentage aan van 3,150% per jaar. Deze rentevastperiode van 10 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode.

Welke nieuwe rente bieden wij aan voor leningdeelnummer: [leningdeelnr. 2]?
Voor de periode van 1 april 2019 tot 1 april 2029 bieden wij u een nieuw rentepercentage aan van 3,150% per jaar. Deze rentevastperiode van 10 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode.

Wilt u gebruikmaken van dit renteaanbod?
Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan. In het bijgevoegde Leningoverzicht ziet u dan uw nieuwe situatie.

Wilt u uw rentevastperiode veranderen?
Voor uw leningdelen waarvan de rentevastperiode afloopt, kunt u zonder een vergoeding te hoeven betalen een andere rentevastperiode kiezen. Op bijgevoegd keuzeformulier vindt u verschillende rentevastperioden en rentes waaruit u kunt kiezen. U kunt uw keuze invullen in de eerste kolom.

Graag ontvangen wij het ingevulde en getekende keuzeformulier uiterlijk 15 maart 2019 retour. Als wij geen getekend keuzeformulier van u ontvangen, gaan we ervan uit dat u kiest voor bovenstaand renteaanbod.
(…)
Kiezen voor terugbetalen zonder te betalen vergoeding
Wist u dat u uw leningdelen waarvan de rentevastperiode afloopt, 14 kalenderdagen voor en 27 kalenderdagen na deze datum mag terugbetalen zonder dat u daarvoor een vergoeding verschuldigd bent? Op westlandutrechtbank.nl/ aflossen leest u over de voor- en nadelen van terugbetalen.

Kiezen voor een andere geldverstrekker
Naast WestlandUtrecht Bank zijn er ook andere geldverstrekkers die een (hypothecaire) lening aanbieden. In de periode van 14 kalenderdagen voor tot 27 kalenderdagen na het aflopen van de rentevastperiode kunt u zonder een vergoeding te hoeven betalen oversluiten naar een andere geldverstrekker. Als u leningdelen heeft waarvan de rentevastperiode later afloopt, kan het zijn dat u over die leningdelen wel een vergoeding verschuldigd bent. Meer informatie vindt u op westlandutrechtbank.nl. U kunt bij uw tussenpersoon advies vragen over uw mogelijkheden.
(…)"

2.6 In het bij de renteherzieningsbrieven meegestuurde Keuzeformulier Nieuwe rentevastperiode is, voor zover hier relevant, vermeld:

"***Wilt u een andere rentevastperiode?***
Op dit formulier, "Nieuwe rentevastperiode", geeft u de nieuwe rentevastperiode aan ons door. U kunt voor ieder leningdeel waarvan de rentevastperiode eindigt een nieuwe rentevastperiode kiezen. U vult dit formulier alleen in als u een andere rentevastperiode wilt dan wij u hebben aangeboden. Kiest u voor het renteaanbod in de brief? Dan hoeft u niets te doen. De bedragen op dit formulier zijn per maand en in Euro's.

Wat moet u doen?
• Kruis in de tabel uw keuze aan.
• Onderteken het formulier.
Staat uw lening op meerdere namen? Dan moeten al deze personen dit formulier ondertekenen.
• Stuurt u het formulier op. Zorg ervoor dat wij het formulier uiterlijk 15 maart 2019 hebben ontvangen.

Onze adresgegevens zijn:

WestlandUtrecht Bank
t.a.v. Behandelen Leningen & Spaarpolissen
Postbus 1211
3800 BE Amersfoort
(U kunt het formulier eventueel ook faxen naar faxnummer [faxnummer].

Wat gebeurt er verder?
Hebben wij uw formulier uiterlijk 15 maart 2019 ontvangen? Dan zorgen wij ervoor dat de rente van uw keuze ingaat op 1 april 2019. Wij sturen u hiervan een bevestiging.

Hebben wij uw formulier niet uiterlijk 15 maart 2019 ontvangen? Dan gaan wij ervan uit dat u kiest voor het renteaanbod in de brief. Wij passen uw rentepercentage(s) automatisch aan."

2.7 Medio januari 2019 heeft Consument de Adviseur benaderd en geïnformeerd naar de mogelijkheden voor het oversluiten van de geldlening. De Adviseur heeft Consument geadviseerd om de geldlening over te sluiten. De Adviseur heeft vervolgens een offerte bij een andere financier aangevraagd.

2.8 De Bank heeft Consument met betrekking tot de renteherziening bij brief van 21 januari 2019 onder meer bericht:

"Op 1 april 2019 eindigt de rentevastperiode van (een deel van) uw lening. Dit betekent dat uw huidige rentepercentage vanaf dan niet meer geldig is. Op 19 december 2018 hebben wij u hierover een brief gestuurd. In deze brief hebben wij aangegeven dat u niets hoeft te doen als u akkoord bent met de door ons aangeboden periode. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan.

Een andere rentevastperiode
Wilt u echter een andere rentevastperiode, dan kunt u dit eenvoudig regelen door het keuzeformulier in te vullen en getekend aan ons terug te sturen. Wij willen u eraan herinneren dat uw verzoek uiterlijk op 17 maart 2019 bij ons binnen moet zijn. Heeft u al gereageerd? Dan kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen."

2.9 Bij brief van 16 april 2019 heeft de Bank Consument een bericht gestuurd waarin het nieuwe maandbedrag staat vermeld voor de geldlening.

2.10 De Adviseur heeft op 24 april 2019 bij de Bank kenbaar gemaakt dat Consument haar geldlening wilde oversluiten.

2.11 De Bank heeft op 3 juni 2019 de definitieve terugbetaalnota opgesteld. Daarin was een vergoeding wegens vervroegde aflossing van € 8.326,99 opgenomen. In de bijlage heeft de Bank uiteengezet hoe zij tot de hoogte van deze vergoeding is gekomen.

2.12 De Adviseur heeft op 3 juni 2019 bij de Bank een klacht ingediend over de hoogte van de vergoeding voor vervroegd aflossen van de geldlening.

2.13 Op 11 juni 2019 heeft Consument de geldlening afgelost en de vergoeding voor het vervroegd aflossen van de geldlening voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair een schadevergoeding van € 8.326,99. Subsidiair vordert Consument dat de vergoeding gematigd wordt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De wijze waarop de Bank Consument heeft geïnformeerd en de renteherziening heeft afgehandeld is onvoldoende. De Bank heeft hiermee haar zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument heeft haar keuze, 1 jaar rentevast, kenbaar gemaakt op het keuzeformulier en de Adviseur heeft het formulier naar de Bank op de post gedaan. Het renteherzieningsformulier is door de Bank niet correct verwerkt dan wel is er bij de postbezorging iets misgegaan. Het kan niet zo zijn dat technische fouten bij de Bank of derden voor rekening en risico van Consument komen.

Daarnaast stelt Consument dat de hoogte van de vergoeding niet correct is vastgesteld en buitenproportioneel is.

Verweer van de Bank

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

- ingevolge de algemene voorwaarden is Consument bij vervroegde aflossing van haar geldlening een vergoeding verschuldigd. Consument kon bij renteherziening boetevrij aflossen. Van die gelegenheid heeft zij niet tijdig gebruik gemaakt;
- de Bank heeft geen keuzeformulier retour ontvangen. Conform de aankondiging in de renteherzieningsbrieven heeft de Bank op 1 april 2019 de rente voor tien jaar verlengd tegen 3,15% per jaar.

De gevolgen van het niet tijdig insturen van het keuzeformulier zijn duidelijk kenbaar gemaakt. Van een fout van de Bank is geen sprake. De Bank betwist dat poststukken van Consument niet of niet tijdig zijn bezorgd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen. Hiertoe wordt het volgende overwogen.

4.2 Op grond van artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tot een bepaalde persoon of instantie gerichte verklaring, deze persoon of instantie moet hebben bereikt om haar werking te hebben. Zie hierover in gelijke zin de Hoge Raad in zijn arrest van 14 juni 2013 (ECLI:NL:HR:2013:BZ4104). Wanneer het om een schriftelijke verklaring gaat, heeft deze de geadresseerde bereikt als zij door de geadresseerde is ontvangen. Indien de ontvangst van de verklaring wordt betwist, zoals in het onderhavige geval waarin de Bank betwist het renteherzieningsformulier te hebben ontvangen, geldt het volgende. Een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg brengt mee dat de afzender in beginsel feiten en omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring aldaar is aangekomen.

4.3 Het lag op de weg van Consument en was haar verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het formulier de Bank ook daadwerkelijk zou bereiken. Uit het dossier is niet gebleken dat het renteherzieningsformulier daadwerkelijk aan de Bank is verzonden en door haar is ontvangen. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt, door een bevestiging van het aangetekend versturen van de brief dan wel een faxbevestiging, dat het ondertekende formulier ook daadwerkelijk is verstuurd. De enkele mededeling van de Adviseur hiertoe is onvoldoende. Op de Bank rust niet, zoals Consument aanvoert, de verplichting om haar cliënten te verzoeken dan wel verplichten het renteherzienings-formulier aangetekend te versturen. Volgens de website van PostNL wordt 99,8% op het juiste adres afgeleverd en wordt 95% van de consumentenpost uit de brievenbussen daadwerkelijk binnen 24 uur bezorgd. De kans dat de postbezorging faalt, is hiermee te verwaarlozen. Consument heeft derhalve niet aannemelijk kunnen maken dat de Bank het renteherzieningsformulier daadwerkelijk heeft ontvangen. De Commissie is dan ook van oordeel dat de rentevastperiode, conform hetgeen in de Voorwaarden is opgenomen, op juiste gronden is verlengd voor dezelfde rentevastperiode van tien jaar. De Bank heeft Consument in haar brieven voldoende geattendeerd op de gevolgen die dat had. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Overigens valt op dat geen kopie van het ingevulde en ondertekende keuzeformulier is overgelegd en inzichtelijk wordt gemaakt wanneer dat formulier verzonden zou zijn.

4.4 Voorts ligt de vraag voor of de hoogte van de vergoeding correct vastgesteld en proportioneel is.

4.5 Met het oversluiten van de geldlening breekt Consument het op 1 april 2019 voor tien jaar afgesloten rentecontract open. De Bank loopt daardoor inkomsten mis over de resterende rentevastperiode. Dit nadeel wordt door de Bank beperkt door de mogelijkheid het afgeloste bedrag voor die resterende periode opnieuw uit te lenen tegen de op dat moment voor die resterende periode geldende marktrente. Het verschil tussen die rentetarieven brengt de Bank bij Consument in rekening. Voor dat rente-verlies dient de Bank te worden gecompenseerd. De Bank heeft bij de definitieve terugbetaalnota van 3 juni 2019 een vergoedingsberekening gevoegd. De Bank heeft toegelicht dat zij de vergoeding heeft berekend volgens de netto contante waarde methode en dat de berekening in lijn is met de door de Autoriteit Financiële Markten opgestelde Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek. De Commissie heeft onvoldoende aanleiding aan dit standpunt van de Bank te twijfelen. Het was aan Consument haar stelling te onderbouwen en te bewijzen. Dat heeft zij niet gedaan. Deze klacht van Consument zal daarom als onvoldoende onderbouwd worden afgewezen.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie is er, gelet op het voorgaande, geen aanleiding om een schadevergoeding van € 8.326,99 toe te kennen dan wel de vergoeding te matigen. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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-beroep-gaan-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.


KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT