Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0675

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De hypothecaire geldlening van de consumenten liep eind 2022 af en de consumenten wilden deze verlengen. De consumenten verwijten de bank dat het aanvraagtraject te lang heeft geduurd waardoor zij geen gebruik hebben kunnen maken van de gunstigere rente-tarieven in 2022. De commissie is van oordeel dat het handelen van de bank valt binnen haar beleidsvrijheid en dat geen sprake is van misbruik van deze bevoegdheid of dat dit handelen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 1992 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een looptijd van dertig jaar, eindigend per 1 september 2022.

2.2 In februari 2022 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd over het proces van looptijdverlenging en heeft zij bepaalde documenten bij de consumenten opgevraagd om daarmee een toetsing uit te voeren op onderpand en inkomen.

2.3 Op 6 juli 2022 heeft de bank het verzoek tot verlenging van de looptijd van de consumenten ontvangen. Op 25 juli 2022 heeft de bank de consumenten gemeld dat de ontvangen documenten onvoldoende waren om de toetsing uit te voeren en heeft zij de consumenten om aanvullende documenten gevraagd.

2.4 Per 1 september 2022 is de looptijd van de hypothecaire geldlening met een jaar verlengd tot 1 september 2023, met een rentevastperiode van een jaar.

2.5 Eind april 2023 heeft de bank de definitieve aangifte van de inkomstenbelasting over 2022 van de consumenten ontvangen en was het dossier compleet. Na beoordeling van de documenten heeft de bank de consumenten laten weten dat een administratieve verlenging niet mogelijk was en dat er eerst een gesprek met een hypotheekadviseur van de bank moest plaatsvinden. Dit gesprek heeft op 2 juni 2023 plaatsgevonden. Op 8 juni 2023 heeft de bank vervolgens een offerte uitgebracht voor de omzetting van de hypotheek met een rentevastperiode van vijf jaar en een rente van 4,51%. De consumenten hebben deze offerte geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen een schadevergoeding van de bank van € 132.503,80, bestaande uit het verschil tussen de huidige rentelasten en de rentelasten bij een rente van 1,6%, berekend over een periode van tien jaar. Ook vorderen de consumenten de wettelijke rente over € 8.676,- vanaf 1 februari 2023. De consumenten voeren de volgende argumenten voor deze vordering aan.

2.7 De consumenten konden de benodigde documenten medio juli 2022 niet meteen aanleveren in verband met de verkoop van hun onderneming en de overgang naar een andere accountant. Omdat zij de rente omhoog zagen gaan, hebben de consumenten meerdere malen, onder andere in juli 2022 en begin 2023, aan de bank gevraagd om alvast een hypotheekadviseur in te zetten. Daarnaast was de afdeling vermogensbeheer van de bank volledig op de hoogte van de (goede) financiële situatie en kredietwaardigheid van de consumenten zodat de bank had moeten weten dat de lening mogelijk en verantwoord was. Als de bank meteen in juli 2022 een adviseur aan de consumenten had toegewezen die in overleg was getreden met de afdeling vermogensbeheer, was er geen tijd verloren gegaan en hadden de consumenten gebruik kunnen maken van de gunstigere rentes uit 2022. De bank heeft het belang van de consumenten niet in het oog gehouden maar heeft vastgehouden aan haar standaardproces. De bank had daar in dit geval van moeten afwijken, aldus de consumenten.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een schadevergoeding aan de consumenten moet betalen. De commissie is van mening dat dit niet het geval is. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

Het toetsingskader: de bank heeft beleidsvrijheid, maar er zijn beperkingen

3.2 De commissie stelt voorop dat het de bank, in het kader van contracts- en beleidsvrijheid, in beginsel vrijstaat om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst wenst te verlengen of om te zetten. Dat is anders indien het gebruik van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert of in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie ook de artikelen 3:13 en 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.[1] Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van deze wetsartikelen, de nodige terughoudendheid toe.

3.3 Ook rust op de bank een bijzondere zorgplicht uit hoofde waarvan zij eveneens mag (en moet) beoordelen of het gezien de financiële situatie van de consument passend is om de geldlening te (blijven) verstrekken.

De beperkingen zijn in dit geval niet van toepassing

3.4 Het is de commissie niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of dat het handelen van de bank in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie licht dit als volgt toe.

3.5 De bank heeft de procedure voor looptijdverlenging toegelicht. De beoordeling vindt in eerste instantie plaats door de acceptant van de bank. Het is aan de consumenten om alle door de bank gevraagde documenten en informatie aan te leveren, aan de hand waarvan de acceptant moet beoordelen of de verlenging verantwoord is. Het gaat daarbij onder andere om specifieke documenten over het inkomen, waaronder de aangifte inkomstenbelasting. Dit kan niet worden vervangen door bijvoorbeeld informatie over de omvang van het vermogen of het inkomen dat op de betaalrekening wordt bijgeschreven of een verklaring van de afdeling vermogensbeheer dat de consumenten voldoende kredietwaardig zijn. De aanvraag wordt beoordeeld als het dossier compleet is. Na deze beoordeling wordt duidelijk of de verlenging meteen kan worden goedgekeurd of dat een gesprek met een adviseur nodig is.

[1] Opgenomen in de bijlage.

Omdat voor een adviesgesprek kosten in rekening worden gebracht, acht de bank het niet in het belang van haar klanten om in het voorstadium een adviseur in te schakelen als dit mogelijk niet nodig is. Voor de aanvraag van de consumenten heeft de bank dezelfde procedure gevolgd.

3.6 Dit beleid levert naar het oordeel van de commissie in de gegeven omstandigheden geen misbruik van de contracts- of beleidsvrijheid op en dit beleid is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

3.7 Feiten en omstandigheden waaruit volgt dat de bank, door in de situatie van de consumenten niet van dat beleid af te wijken, misbruik van haar beleidsvrijheid heeft gemaakt, of die het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken dat de bank niet van haar beleid is afgeweken, zijn de commissie niet gebleken.

3.8 Dat de bank niet meteen een adviseur heeft toegewezen aan de consumenten en dat de acceptant geen overleg heeft gevoerd met de afdeling vermogensbeheer, zijn niet aan te merken als dergelijke feiten en omstandigheden. De bank heeft voldoende toegelicht waarom zij in 2022 nog geen adviseur aan de consumenten heeft toegewezen en waarom de acceptant geen informatie opvraagt bij de afdeling vermogensbeheer. Gelet op deze toelichting komt dit de commissie niet onredelijk voor.

3.9 Daarbij komt nog het volgende. Alhoewel partijen van mening verschillen over de vraag of de consumenten de bank eerder hebben verzocht om een adviseur, erkennen de consumenten wel dat zij de laatste documenten niet eerder dan eind april 2023 hebben aangeleverd. Een eerdere inschakeling van een adviseur had dan ook niet geleid tot toepassing van de in 2022 geldende rentetarieven. Ook de adviseur had namelijk deze documenten nodig, zoals de bank onweersproken heeft gesteld. Voor wat betreft het door de consumenten gewenste overleg tussen de acceptant en de afdeling vermogensbeheer is de commissie met de bank van oordeel dat een dergelijk overleg of samenwerking niet in de plaats kan komen van de door de bank verlangde documenten.

Conclusie

3.10 Dat de consumenten geen gebruik hebben kunnen maken van de in 2022 geldende rentetarieven is niet te wijten aan de bank. Dit is een gevolg van het feit dat de consumenten niet eerder dan april 2023 alle benodigde documenten hebben aangeleverd. De klacht is daarmee ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn enkele bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek opgenomen.

Boek 3 Vermogensrecht in het algemeen

Artikel 13

1 *Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.*
2 *Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.*
3 *Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.*

Boek 6 Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

Artikel 248

1 *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2 *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*