Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-982
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 29 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

In 2008 heeft de Bank aan Consument een hypothecaire geldlening verstrekt. Daarbij zijn partijen een rentevastperiode van tien jaren overeengekomen. In 2016 zijn partijen - tussentijds - op basis van rentemiddeling een nieuwe rentevastperiode van tien jaren overeengekomen. Consument was echter in de veronderstelling dat deze rentevastperiode korter zou duren en heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank haar niet goed geïnformeerd heeft en haar zorgplicht heeft geschonden. Daarnaast heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat de Bank in strijd met haar belangen heeft gehandeld en zodoende ook haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 30 juni, 15 en 29 juli en 11 september 2019;
- 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 Na bemiddeling door een adviseur heeft de Bank op 11 april 2008 aan Consument een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 255.500,- met vermogensopbouw middels een beleggingsrekening verstrekt. Hierbij waren partijen een rentevastperiode van tien jaren en een rente van 5,20% per jaar overeengekomen. De bruto maandlasten van Consument bedroegen € 1.216,61 (€ 1.107,17 aan rente en € 109,44 aan premie voor de beleggingsrekening).

2.2 In februari 2016 heeft Consument telefonisch contact met de Bank gehad om in verband met haar gewijzigde financiële situatie een verlaging van de maandlasten van haar hypothecaire geldlening te bespreken.

2.3 Op 2 maart 2016 zijn partijen tussentijds op basis van rentemiddeling een nieuwe rentevastperiode van tien jaren en een rente van 3,64% per jaar overeengekomen. In de bevestigingsbrief van de Bank staat voor zover relevant het volgende:

"(…)

Zoals telefonisch met u besproken in ons gesprek op 2 maart 2016, ontvangt u hierbij de bevestiging van uw tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling. (…)

De [naam Bank] heeft u geen advies gegeven over deze aanpassing. De [naam Bank] controleert niet of deze aanpassing aansluit bij uw persoonlijke situatie.

(…)

Ingangsdatum nieuwe rentevaste periode:	*1 maart 2016*
(…)	
Nieuwe rentevaste periode:	*120 maanden*
(…)	
Rentebedrag per maand	*€ 775,02*

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om de rente van de hypothecaire geldlening die de Bank aan Consument heeft verstrekt in die zin te herzien dat die rente passend is voor langere tijd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. Daartoe heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd:

- De Bank heeft Consument niet goed en onvolledig geïnformeerd over de duur van de nieuw afgesproken rentevastperiode van tien jaren. Daardoor was Consument in de veronderstelling dat deze van korte duur zou zijn, wat niet het geval bleek te zijn. Bij een kortere rentevastperiode zou Consument eerder de gelegenheid hebben gehad om te kiezen voor een ander (gunstiger) rentepercentage. Doordat de Bank Consument niet goed en onvolledig heeft geïnformeerd, heeft de Bank Consument die mogelijkheid ontnomen en is zij gedurende de nieuwe rentevastperiode gebonden aan haar nieuw overeengekomen maandlast.
- De Bank heeft niet in het belang van Consument gehandeld. De Bank heeft Consument nooit gevraagd naar haar inkomen, vermogen en lasten. Daarmee heeft de Bank de financiële positie van Consument niet goed in kaart gebracht en Consument geen duurzame oplossing voor haar gewijzigde financiële situatie aangeboden.

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 De klacht van Consument draait in de kern om de vraag of de Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. De Commissie is van mening dat dat niet het geval is. Dat zal hieronder worden toegelicht.

Heeft de Bank Consument onjuist of onvolledig geïnformeerd over de duur van de rentevastperiode?

4.2 Consument heeft aangevoerd dat de Bank haar verkeerd dan wel onvolledig heeft geïnformeerd over de *duur* van de rentevastperiode. Daardoor was Consument in de veronderstelling dat de rentevastperiode van korte duur zou zijn, wat achteraf niet het geval bleek te zijn. De Commissie volgt Consument niet in deze stelling.

Vaststaat dat partijen elkaar in 2016 telefonisch hebben gesproken over de mogelijkheden voor Consument om de maandlasten van haar hypothecaire geldlening te verlagen. Ook staat vast dat de Bank aan Consument op 2 maart 2016 per brief een bevestiging van de afspraken die partijen hadden gemaakt, heeft gestuurd. Verder staat vast dat de Bank in deze bevestigingsbrief heeft vermeld dat de ingangsdatum van de nieuwe rentevastperiode 1 maart 2016 was en dat deze 120 maanden zou duren. Naar het oordeel van de Commissie zijn deze bewoordingen duidelijk. Dat betekent dat de Bank Consument juist en volledig heeft geïnformeerd over de duur van de rentevastperiode. Indien deze bewoordingen voor Consument niet duidelijk waren, had het op haar weg gelegen om daarover na ontvangst van de bevestigingsbrief vragen te stellen aan de Bank. Niet gesteld of gebleken is echter dat Consument dat heeft gedaan.

Heeft de Bank gehandeld in strijd met de belangen van Consument?

4.3 Verder heeft Consument aangevoerd dat de Bank in strijd met haar belangen heeft gehandeld door haar niet te vragen naar haar inkomen, vermogen en lasten. Volgens Consument heeft de Bank haar geen *duurzame* oplossing aangeboden. De Commissie passeert dit standpunt. Vaststaat dat de Bank ten tijde van de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2008 uitsluitend *aanbieder* van hypothecair krediet was en dat de Bank Consument toen niet heeft *geadviseerd*. Ook staat vast dat de Bank Consument voorafgaand aan het overeenkomen van de *nieuwe* rentevastperiode in 2016 niet heeft geadviseerd. Dat blijkt uit de bevestigingsbrief van 2 maart 2016, hiervoor opgenomen onder 2.3. Uit het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) vloeien voor aanbieders van hypothecair krediet weliswaar regels voort die betrekking hebben op tussentijdse wijzigingen van een overeenkomst inzake hypothecair krediet (artikel 81 ca BGfo), maar die regels zien niet op een verplichting voor die aanbieders tot het verstrekken van *advies*. Indien Consument door de Bank *geadviseerd* had willen worden over de verlaging van haar maandlasten, had het op haar weg gelegen om dit aan de Bank kenbaar te maken. De overgelegde stukken kunnen echter niet tot het oordeel leiden dat Consument dat heeft gedaan.

4.4 Daar komt bij dat de Bank naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij heeft gehandeld in het belang van Consument. Zo heeft de Bank onweersproken gesteld dat door voor een lange rentevastperiode te kiezen, de maandlast van Consument juist voor langere tijd bepaald is, hetgeen – naar de Commissie begrijpt – duurzaam is.

Ook heeft de Bank toegelicht dat met het overeenkomen van een nieuwe rentevastperiode tegen een rente van 3,64% per jaar de maandlasten van Consument met € 332,15 zijn gedaald, dat de keuze voor een langere rentevastperiode van twintig jaren een duurdere optie was, dat de keuze voor een kortere rentevastperiode ook een duurdere optie was, dat herstructurering van de hypothecaire geldlening van Consument haar geen lasten-verlichting zou opleveren en dat de keuze voor variabele rente niet zou voldoen aan de wens van Consument om een duurzame oplossing te krijgen. Bovendien blijkt uit de overgelegde stukken dat de Bank Consument heeft voorgesteld opnieuw tussentijds een nieuwe rentevastperiode aan te gaan tegen een nieuw overeen te komen rente om zodoende opnieuw de maandlasten van Consument te verlagen, maar dat Consument van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Die houding is in strijd met de stelling van Consument dat het aan de Bank te wijten is dat zij gebonden is aan de maandlasten die zij in 2016 met de Bank is overeengekomen.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. De Bank is niet verplicht om de rente van de hypothecaire geldlening die de Bank aan Consument heeft verstrekt in die zin te herzien dat die rente passend is voor langere tijd. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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-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 artikel40 van het Reglement.