Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-146
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter, terwijl mr. D.M.A. Gerdes als secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 maart 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Klacht over administratiekosten en duur van renteperioden. De consument beklaagt zich over het feit dat de bank, in verband met een verzoek tot wijziging van het rentepercentage, administratiekosten rekent voor alle drie de leningdelen. Verder kan de consument zich niet vinden in de gehanteerde renteperioden die, als gevolg van het hanteren van een jaarvervaldatum, 9 ½ en 19 ½ jaar zijn in plaats van 10 en 20 jaar. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank, door op die wijze administratiekosten te rekenen, in strijd met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid handelt. Verder staat in het clausuleblad dat de renteperiode ook na omzetting van de rente op een jaarvervaldatum eindigt. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het ingevulde klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de Bank van 2 december 2015,
- de e-mail van Consument van 11 januari 2016,
- de e-mail van de Bank van 15 februari 2016 en
- de e-mail van Consument van 29 februari 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 28 december 2012 een hypothecaire lening bij de Bank afgesloten. De lening van in totaal € 319.000 bestaat uit drie leningdelen van achtereenvolgens € 80.000, € 79.000 en € 160.000.

2.2 De Bank heeft een clausuleblad overgelegd, waarin bepalingen staan die van toepassing zijn op de overeenkomst van hypothecaire geldlening van Consument. In dit clausuleblad staat:

"(…) CLAUSULEBLAD EURIPLUS RENTE
Rente
De rente bij sluiting wordt bepaald aan de hand van het van toepassing zijnde 1-maands Euribor-tarief, zoals dit vastgesteld is 6 werkdagen voorafgaand aan de dag waarop de overeenkomst van geldlening wordt ondertekend, en de opslag, zoals die is vermeld in de offerte.
(…)
Omzetten van Euriplus Rente
De schuldenaar heeft de mogelijkheid om op renteherzienings-datum de Euriplus Rente om te zetten naar een andere rente, die alsdan door de bank wordt aangeboden. De schuldenaar dient de bank hiervan één maand voor de herzieningsdatum van zijn Euriplus Rente in kennis te stellen. De jaarvervaldatum blijft gehandhaafd. Voor deze omzetting brengt de bank administratiekosten in rekening. (…)"

2.3 In 2015 heeft een financieel adviseur zich namens Consument tot de Bank gewend om een omzetting van de Euriplus-rente in een ander type rente te bespreken.

2.4 Op 26 mei 2015 heeft de Bank drie brieven aan Consument gezonden over het omzetten van de rente bij alle drie de drie leningdelen. In elk van deze brieven staat:

"(…) Op verzoek van uw intermediair ontvangt u hiermee een offerte voor wijziging van het rentepercentage en de rentevorm van uw hypotheek (van Euriplus Rente naar vaste rente). Dit voorstel is gebaseerd op de volgende gegevens en voorwaarden:
Het rentepercentage van bovenvermelde hypotheek wordt herzien per 1 juli 2015. Het rentepercentage bedraagt 3,10% per jaar (jaarlijks kostenpercentage 3,1 % per jaar) en is geldig tot 1 januari 2025. De maandtermijn is vanaf 1 juli 2015 als volgt samengesteld: (…). De kosten voor deze wijziging bedragen € 225,00. Wij verzoeken u bij acceptatie van dit voorstel de kosten over te maken op rekeningnummer (…). (…)"

2.5 Consument heeft de brieven van 26 mei 2015 ten aanzien van de leningdelen met nummer [..1..] en [..2..] voor akkoord getekend. Op de brief van 26 mei 2015 ten aanzien van het leningdeel met nummer [..3..] heeft hij met pen geschreven '20 jaar 1-1-2035 3,85%'. In reactie op dit laatste heeft de Bank schriftelijk bevestigd dat voor leningdeel met nummer [..3..] de rente 3,85% zal bedragen in de periode van 1 juli 2015 tot 1 januari 2035.

2.6 Op 16 juni 2015 heeft Consument aan de Bank gemaild:

"(…) Na overleg met uw collega van de afdeling klantenservice stuur ik U een mail (…) waar ik een klacht wil neerleggen (…). 2 zaken:

- Het betreft de administratieve kosten die U in rekening wil brengen om een rentewijziging door te kunnen voeren. Mijn hypotheek bestaat uit 3 lening delen (…). Voor alle 3 de lening delen gaat U 225 Euro administratie kosten in rekening brengen. (…) Ik begrijp heel goed dat er werkzaamheden verricht moeten worden om alles goed te kunnen laten verlopen. Daar zal ik dan ook de kosten voor dragen. Maar voor 675 Euro kan je erg veel werk verrichten. Ik vraag U mij inzicht te geven in de soort arbeid die verricht moet worden om de rentewijziging op mijn hypotheek in te voeren en de tijdsduur van den arbeid.
- Daarnaast verneem ik van mijn financieel adviseur dat het passeren van de hypotheekacte in het verleden van belang is tot wanneer een rente vaste periode loopt? (…) Ik vraag de vaste rente periode aan per 01-07-2015. De acte van de hypotheek is bij de notaris op 28 december gepasseerd. Dus mijn rente verval datum zal bij een 10 jaar vaste rente 01-01-2025 zijn, dus maar een rente vaste periode van 9 1/2 jaar. (…) Ik vind deze gang van zaken uitermate vreemd en het geeft geen vertrouwen in het gezamenlijk maken van zwart-op-wit afspraken, waaronder een "rentevaste periode". Een door U met mij gemaakte zwart-op-wit afspraak dat er elke maand (…) rente betaald dient te worden neem ik erg serieus en U zult mij er niet op betrappen dat ik een gemaakte afspraak niet zal nakomen. Dus ik verwacht dat ook zeker van de WestlandUtrechtbank, zonder poespas en klant onvriendelijke kleine letter regeltjes die veel vragen en onduidelijkheid geven.

Ik vraag U mij uitleg te geven wat een zwart-op-wit afspraak bij WestlandUtrechtbank waard is. Ik vraag U mij te kunnen tonen waar deze kleine regeltjes staan en op welk moment U mij daarop had moeten wijzen zodat ik volledig en juist ben geïnformeerd als er een besluit genomen moet worden. (…) Samen met mijn financieel adviseur hebben we gerekend en besloten dat de WestlandUtrechtbank voldoende te bieden heeft. Totdat ik de voor mij niet te begrijpen randvoorwaarden te horen kreeg. Het geeft bij mij een erg onbevredigend gevoel als klant van WestlandUtrechtbank. (…)"

2.7 Op 26 juni 2015 heeft Consument aan de Bank gemaild:

"(…) Vandaag, vrijdag 26 juni, zijn offertes met leningnummers [..1..], [..2..] en [..3..] ondertekend door in de aanhef van de offertes genoemde personen. Dit hebben we samen met onze financiële adviseur besproken en uitgevoerd. Graag zien we de juiste voortgang van de offertes met een wederzijdse duidelijkheid en tevredenheid. Tegelijk willen we daar aan toevoegen dat we de offertes hebben ondertekend omdat er een afspraak staat dat het voor 1 juli moet zijn uitgevoerd om de geldigheid van de offertes te garanderen. Dit doen we onder protest (…). (…)"

2.8 Bij brief van 26 juni 2015 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…) Wij hebben u voor alle leningdelen een voorstel tussentijdse rentewijziging (…) doen toekomen. Indien deze voorstellen door u worden geaccepteerd dienen deze door ons verwerkt te worden. Dit houdt in dat we (…) alle handelingen in het proces driemaal (…) dienen uit te voeren. (…)

In de voorstellen (…) bieden wij u (…) een nieuw rentepercentage aan (…). Dit komt neer op een nieuwe rentevaste periode van 114 maanden in plaats van de door u verwachte 120 maanden.

Bij het omzetten van de Euriplus Rente (variabele rente) blijft, conform het clausuleblad Euriplus Rente (…) de jaarvervaldatum gehandhaafd.
De jaarvervaldatum van de hypothecaire geldlening is de eerste van de maand volgend op de maand waarin de hypothecaire geldlening is gesloten. In uw geval is de hypothecaire geldlening gesloten op 28 december 2012. Hierdoor is de jaarvervaldatum van uw hypothecaire
geldlening 1 januari van elk jaar. (…)"

2.9 Bij brief van 3 juli 2015 heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(…) Per 1 juli van dit jaar gaan we de rente vaste periode veranderen. (…) Per leningdeel heb ik een offerte "Rentewijziging per 1 juli 2015" ontvangen. In de offertes zijn me een aantal dingen opgevallen. Die heb ik verwoord in de klacht (…). (…)
Het antwoord van uw bank stemt mij niet tot tevredenheid. Ik lees in uw antwoord:
- onvoldoende inhoudelijke uitleg welke handelingen er verricht moeten worden om een offerte rentewijziging van een bestaande klant te verwerken en de tijd die dat in beslag neemt. (3x de maximale administratie kosten worden in rekening gebracht) (…)
- jaarvervaldatum. U kunt mij niet overtuigen van het feit dat een rente vaste periode van 10 jaar (120 maanden) voor mij maar 9 1/2 jaar(114 maanden) zal zijn. Ik zie in deze gegevens en cijfers een zeer klant onvriendelijke situatie. (…). Nergens in uw informatie (…) kan ik duidelijk opmaken wat de term "jaarvervaldatum" inhoudt en de eventuele gevolgen.
Ik vraag U met klem mij inzichtelijk te maken wat de genoemde handelingen (…) zijn om het proces tussentijdse rentewijziging uit te voeren en (…) wat de werkelijke kosten zijn. Nu mag ik € 675 betalen voor 3 leningnummers.
Ik vraag U met klem mij duidelijk te maken wat de reden is dat er een jaarvervaldatum in uw Clausule Euriplus Rente is opgenomen en hoe U dat (…) informeert naar uw klanten? En vervolgens stel ik mij de vraag hoe U dit interpreteert naar klantvriendelijkheid? (…)"

2.10 De Bank heeft in haar brief van 28 juli 2015 aan Consument geschreven:

"(…) U geeft (…) aan dat u graag wilt weten wat er inhoudelijk ten grondslag ligt aan de in rekening gebrachte kosten. Wij informeren u dat bij wijzigingen op de hypotheek (…) wij (administratie)kosten in rekening kunnen brengen. Deze kosten vormen (…) een specifieke voorwaarde in een uitgebrachte wijzingsofferte [bedoeld zal zijn: wijzigingsofferte], maar zijn niet gerelateerd aan vast omschreven handelingen. Om die reden worden de kosten verder niet gespecificeerd. Graag informeren wij u ook dat de administratiekosten transparant gecommuniceerd worden op onze website. (…)
Wij kunnen begrijpen dat uit uw perspectief als klant het niet logisch is dat bij een (…) rentewijziging de duur van het nieuwe rentecontract wordt vastgesteld aan de hand van de jaarvervaldatum. (…)
Zoals gesteld in onze brief van 26 juni 2015 hanteren wij de jaarvervaldatum als uitgangspunt bij de einddatum van het nieuw gekozen rentecontract. Dit wordt gedaan om te voorkomen dat bij een toekomstige contractuele renteherziening een offerte moet worden opgesteld op basis van een gebroken jaar.

Wij hebben er voor gekozen het "probleem" van een gebroken duur direct te corrigeren als er een tussentijdse wijziging van een rentecontract wordt aangevraagd en dit niet te verleggen naar de toekomst. (…)
Het vaststellen van een jaarvervaldatum kent meerdere toepassingen.
Naast dat het bij een vaste rente dient om de einddatum van het rentecontract aan te geven, werd het historisch bij Westland Utrecht ook gebruikt als pijldatum [bedoeld zal zijn: peildatum] waarop het recht van 10% boetevrije aflossing mag worden benut. Bij de meeste hypotheekvormen is deze datum voor aflossingen niet meer leidend, maar nog wel voor onze spaarhypotheken. Bij deze hypotheekvorm kan een extra aflossing alleen plaatsvinden op de jaarvervaldatum.
Omdat een clausuleblad van algemene aard is, en dus toepasbaar moet zijn op alle hypotheken die met Euriplus Rente gesloten kunnen worden, is de verwijzing naar de jaarvervaldatum in het clausuleblad opgenomen. Dat daarbij verder geen uiteenzetting wordt gedaan van mogelijke scenario's die kunnen ontstaan bij tussentijdse omzetting van het rentecontract naar een vaste rente, ligt ook weer in de lijn van de algemene aard van een clausuleblad. Daarom worden de gevolgen van een renteaanpassing pas zichtbaar gemaakt in de offerte. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen:

(a) voor de hierboven genoemde omzetting van de rente slechts eenmaal administratiekosten in rekening te brengen voor alle drie de leningdelen tezamen; en

(b) een renteperiode van tien jaar te hanteren voor de leningdelen met nummer [..1..] en [..2..] en een renteperiode van twintig jaar voor het leningdeel met nummer [..3..] in plaats van de door de Bank gehanteerde perioden die ongeveer een half jaar korter zijn.

3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt in de eerste plaats over de administratiekosten van € 225 per leningdeel.

4.2 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is het overgelegde clausuleblad (zie het citaat in overweging 2.2) van belang. Tussen partijen is niet in geschil dat de bepalingen in dit clausuleblad van toepassing zijn op de overeenkomst van hypothecaire geldlening van Consument. In het clausuleblad wordt weliswaar bepaald dat de Bank administratiekosten in rekening mag brengen als de Euriplus-rente wordt omgezet ('Voor deze omzetting brengt de bank administratiekosten in rekening'), maar daarbij wordt niet vermeld hoe deze kosten worden berekend.

Naar het oordeel van de Commissie vloeit hieruit enerzijds voort dat de Bank enige vrijheid heeft in de wijze waarop zij de administratiekosten berekent en anderzijds, op grond van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, dat de Bank deze contractuele bevoegdheid niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze mag gebruiken. In dit geval is echter niet gebleken dat de Bank, door voor alle drie de leningdelen administratiekosten in rekening te brengen, in strijd met de genoemde maatstaven van redelijkheid en billijkheid handelt. Uit de stukken blijkt immers dat deze drie leningdelen afzonderlijk werden geadministreerd en het bedrag van deze kosten is, gelet op de werkzaamheden vermeld in de e-mail van de Bank van 15 februari 2016 onder a tot en met f, niet onredelijk hoog te noemen.

4.3 In zijn e-mail van 11 januari 2016 wijst Consument erop dat de Bank aan zijn financieel adviseur heeft bericht dat vanaf 1 december 2015, bij wijze van actie, minder administratiekosten in rekening worden gebracht aan cliënten met meer mutaties tegelijk. De Commissie overweegt dat deze actie betrekking heeft op een tijdvak na het omzetten van de rente van Consument; een dergelijke wijziging van de administratiekosten met ingang van 1 december 2015 hoeft nog niet te betekenen dat de voordien gehanteerde administratiekosten onredelijk hoog waren.

4.4 Gezien hetgeen is overwogen in 4.2 en 4.3 kan de klacht over de administratiekosten niet slagen.

4.5 Verder stelt Consument dat de Bank, bij het omzetten van de rente, een nieuwe renteperiode van tien respectievelijk twintig jaar moet hanteren in plaats van een kortere periode die eindigt op de jaarvervaldatum. De Bank heeft toegelicht (zie overweging 2.8 en 2.10 hiervoor) waarom de nieuwe renteperiode op een jaarvervaldatum eindigt; zij heeft daarbij verwezen naar het clausuleblad en toegelicht dat met de term ‘jaarvervaldatum’ wordt gedoeld op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de lening is afgesloten. De Commissie constateert dat in het clausuleblad inderdaad is bepaald dat, als de Euriplus-rente wordt omgezet in een ander type rente, de jaarvervaldatum wordt gehandhaafd. Dit betekent dat de Bank de nieuwe renteperiode op een jaarvervaldatum mocht laten eindigen, ook als dit meebracht dat die renteperiode niet gelijk was aan een geheel aantal jaren. Ook de klacht over de gehanteerde renteperioden kan daarom niet slagen.

4.6 De Commissie kan zich ten slotte niet aan de indruk onttrekken dat dit geschil mede is veroorzaakt door de wijze waarop de Bank met Consument heeft gecommuniceerd over de voorwaarden van zijn hypothecaire lening. Deze wijze van communiceren kan niet leiden tot toewijzing van de vordering, omdat hiervoor is gebleken dat de genoemde administratiekosten in rekening mogen worden gebracht en de renteperiode op een jaarvervaldatum mag eindigen.

Dit neemt niet weg dat de Bank eerder en duidelijker – bijvoorbeeld reeds in haar brieven van 26 mei 2015 – had kunnen toelichten hoe de administratiekosten bij omzetting van de Euriplus-rente worden berekend en wat voor renteperioden zij hanteert.
Het is dan ook begrijpelijk dat Consument met deze – niet adequate – communicatie van de Bank geen genoegen heeft genomen.

4.7 Gezien het voorgaande zal de vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.