Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-905
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in januari 2015 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, waarbij hij kon kiezen tussen een annuïtaire of aflossingsvrije geldlening. Op advies van de hypotheekadviseur van de Bank heeft hij een aflossingsvrije geldlening afgesloten. Sinds augustus 2015 hanteert de Bank voor aflossingsvrije geldleningen hogere rentetarieven dan voor annuïtaire geldleningen. Consument stelt dat in de algemene voorwaarden opgenomen is welke factoren invloed hebben op de hoogte van de rente en dat de aflosvorm niet één van die factoren is. De Commissie stelt echter vast dat in de algemene voorwaarden eveneens aangekondigd is dat aan het einde van een rentevaste periode het nieuwe renteaanbod van de Bank gebaseerd wordt op het dan geldende beleid, zodat dit klachtonderdeel wordt afgewezen. Ook is niet gebleken dat de hypotheekadviseur van de Bank op de hoogte was van het ruim een half jaar later gewijzigde beleid, zodat niet gezegd kan worden dat hij gehouden was om dat beleid met Consument te bespreken. Als Consument wil profiteren van het annuïtaire tarief, is daarvoor een omzetting benodigd. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden kan worden haar tarief daarvoor te verlagen tot € 100,-.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en 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 reactie van Consument op de dupliek en de reactie daarop van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-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 In januari 2015 heeft Consument met zijn partner een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten (hierna: de hypothecaire geldlening), na advies van een hypotheekadviseur van de Bank (hierna: de hypotheekadviseur).

Consument heeft een adviesrapport van 14 januari 2015 van de hypotheekadviseur ontvangen, waarin is opgenomen:

"Wij hebben u een hypotheek geadviseerd van € 135.000,- in de vorm van een Aflossingsvrije hypotheek."

2.2 De hypothecaire geldlening bestaat uit vier aflossingsvrije leningdelen, met een totaalbedrag van € 135.000. De WOZ-waarde van de woning is (in 2018) € 361.000. Consument heeft de rente op de vier verschillende leningdelen respectievelijk drie, vijf, zes en zeven jaar vastgezet.

2.3 Ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening in januari 2015 was het rentetarief van de Bank voor aflossingsvrije geldleningen gelijk aan haar tarief voor geldleningen met een annuïtaire aflosvorm. Sinds augustus 2015 hanteert de Bank een hoger tarief voor aflossingsvrije geldleningen dan voor annuïtaire geldleningen. Deze nieuwe tarieven gelden voor nieuwe klanten van de Bank, maar ook als er een nieuwe rentevaste periode gekozen kan worden in verband met het eindigen van een rentevaste periode.

2.4 Consument heeft in de loop der jaren € 70.000,- afgelost op de hypothecaire geldlening. In februari 2019 liep de rentevaste periode van een leningdeel af. Het rentetarief van de Bank voor aflossingsvrije leningen was op dat moment 0,25 procentpunt à 0,27 procentpunt hoger dan de rente voor annuïtaire geldleningen bij de Bank.

2.5 Op de hypothecaire geldlening zijn de 'Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken (mei 2014)' van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden).

In de algemene voorwaarden is opgenomen:

*"**Rente***
(…)
Vaste of variabele rente?
Bij variabele rente wordt de rente steeds automatisch aangepast. Bij vaste rente spreekt u een bepaalde periode af waarin de rente vaststaat: de rentevaste periode.
(…)
Wat bepaalt de hoogte van de vaste rente?
Bij een hypotheek met rentevaste periode wordt de hoogte van de rente bepaald door een aantal kenmerken. Voor uw eerste rentevaste periode vindt u deze terug in uw offerte. In dit hoofdstuk worden deze kenmerken verder toegelicht:
1. Lengte van de rentevaste periode
2. Standaardrente of NHG-standaardrente
3. Rentedatum
4. Schuld-marktwaardeverhouding
5. 'Geoffreerde rente=hypotheekrente' of 'dagrentesystematiek'"
(…)
Wat gebeurt er aan het einde van de rentevaste periode?
Drie maanden voor het einde van de rentevaste periode van een leningdeel van uw hypotheek ontvangt u voor dit leningdeel een nieuw aanbod met verschillende rentevaste perioden. Dit aanbod is gebaseerd op het beleid van de ING, de rentetarieven, kortingen en opslagen die op dat moment gelden. In ons aanbod staat ook vermeld welke rentevaste periode u krijgt als u niet op tijd reageert. De actuele rentetarieven vindt u op ING.nl/hypotheekrente."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.170,- van de Bank. Hij heeft dit bedrag als volgt berekend: op 1 februari 2019 heeft Consument voor een leningdeel de rente vastgezet op een tarief dat 0,3 procentpunt hoger ligt dan het tarief voor annuïtaire geldleningen. Als hij de resterende hoofdsom van € 65.000,- in de komende twaalf jaar gelijkmatig aflost tegen een extra rente van 0,3 procentpunt, zijn de door Consument te betalen extra kosten 0,3% over een gemiddelde hoofdsom van € 32.500,-, maal twaalf jaar.

3.2 Consument heeft als oplossing voor zijn klacht aangedragen dat de Bank de aflosvorm van zijn hypothecaire geldlening omzet van aflossingsvrij naar annuïtair. De Bank brengt voor een dergelijke omzetting echter advies- en administratiekosten van € 450,- in rekening en dat vindt Consument te veel.

Bij een andere bank kan een dergelijke omzetting volgens Consument namelijk via internetbankieren uitgevoerd worden voor een bedrag van € 100,-, welk bedrag Consument in zijn situatie redelijk zou vinden. De Bank heeft aangeboden de kosten te halveren tot € 225,-, maar Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.3 De vordering van Consument steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Bij het aangaan van de hypothecaire geldlening mocht Consument erop vertrouwen dat het rentetarief van aflossingsvrije geldleningen niet zou afwijken van het tarief voor annuïtaire geldleningen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Contractueel is vastgelegd dat de hypotheekvorm niet van invloed is op het rentetarief.
- Consument heeft op uitdrukkelijk advies van de hypotheekadviseur van de Bank voor een aflossingsvrije geldlening gekozen.
- In principe is een aflossingsvrije lening risicovoller voor de Bank dan een annuïtaire geldlening. In geval van Consument is er echter geen sprake van een groter risico, zodat het niet redelijk is om een hoger tarief in rekening te brengen dan het annuïtaire tarief.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank, met het ingaan van een nieuwe rentevaste periode, rentetarieven mag aanbieden die hoger zijn dan de rentetarieven voor een annuïtaire geldlening bij de Bank. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank dit mag en licht dit als volgt toe.

Uitgangspunten in de overeenkomst

4.2 Het eerste argument voor het standpunt van Consument is dat hij erop mocht vertrouwen dat de aan hem aangeboden rentetarieven gelijk zijn aan de annuïtaire rentetarieven, omdat dit volgt uit de overeenkomst die hij met de Bank gesloten heeft. In de algemene voorwaarden is immers opgenomen welke factoren van invloed zijn op de hoogte van de rente (zie overweging 2.5 onder 'Wat bepaalt de hoogte van de vaste rente'). Consument ziet dit als een limitatieve opsomming en de aflosvorm (annuïtair of aflossingsvrij) is hierin niet genoemd als een factor die van invloed kan zijn op de hoogte van de rente. Consument stelt dat de Bank hiermee misleidende informatie verstrekt heeft.

4.3 De Bank betwist dat zij misleidende informatie verstrekt heeft.

In de algemene voorwaarden is immers eveneens opgenomen dat Consument aan het einde van de rentevaste periode een nieuw aanbod ontvangt met verschillende rentevaste perioden, en dat het nieuwe aanbod gebaseerd wordt op het beleid van de Bank, de rentetarieven, kortingen en opslagen *die op dat moment gelden* (zie overweging 2.5 onder 'Wat gebeurt er aan het einde van de rentevaste periode?').

4.4 De Commissie volgt de Bank in dit verweer. Zij stelt namelijk vast dat in de algemene voorwaarden niet alleen factoren opgenomen zijn die van invloed zijn op de hoogte van de rente, maar dat daarnaast aangekondigd is dat de Bank aan het einde van een rentevaste periode een nieuw aanbod uitbrengt dat gebaseerd is op het dan geldende beleid en de dan geldende tarieven. De Bank heeft dan ook geen misleidende informatie verstrekt.

Het hypotheekadvies in 2015

4.5 Consument heeft verder gesteld dat hij voor de keuze tussen een aflossingsvrije of een annuïtaire geldlening in 2015 is afgegaan op het advies van de hypotheekadviseur van de Bank. Consument wilde hoe dan ook aflossen, heeft dat ook gedaan, en de rente op de hypothecaire geldlening is voor Consument niet fiscaal aftrekbaar, zodat Consument neutraal tegenover een aflossingsvrije of annuïtaire leningvorm stond. Op advies van de hypotheek-adviseur heeft hij een aflossingsvrije geldlening afgenomen. Consument stelt dat als de hypotheekadviseur hem erop gewezen had dat de Bank zich het recht voorbehield om voor een aflossingsvrije geldlening een afwijkend rentetarief te hanteren, Consument voor de annuïtaire vorm gekozen zou hebben.

4.6 De Commissie begrijpt dat Consument achteraf bezien in 2015 een annuïtaire geldlening had willen afsluiten. Dat is echter onvoldoende voor een oordeel dat het advies van de hypotheekadviseur onjuist of onvolledig was. Het is immers niet gesteld en ook niet gebleken dat de hypotheekadviseur in januari 2015 op de hoogte was van de aanstaande beleidswijziging die in augustus 2015 volgde. Bovendien hoort het tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen hoe ver van te voren zij een wijziging in de tarievenstructuur kenbaar maakt. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Het risico voor de Bank en de kosten voor omzetting naar annuïtair

4.7 In de klachtenprocedure heeft Consument naar voren gebracht dat hij inziet dat het tariefverschil tussen annuïtair en aflossingsvrij te maken heeft met het risico voor de Bank. Een geldlening waarop niet afgelost wordt, brengt immers een hoger risico met zich mee. Volgens Consument is er in zijn geval echter geen sprake van een dergelijk verhoogd risico. Al bij het aangaan van de hypothecaire geldlening heeft hij aangegeven de lening binnen een beperkt aantal jaren te zullen aflossen en hij heeft inmiddels een substantieel deel van de lening afgelost. Door dit hoge aflostempo is de schuld-marktwaardeverhouding van de hypothecaire geldlening laag.

4.8 De Commissie stelt vast dat, zoals de Bank aangevoerd heeft, de Bank wettelijk verplicht is om voor alle klanten hetzelfde rentetarief te hanteren. Zij kan dan ook geen uitzondering maken door voor Consument een annuïtair tarief te hanteren. Als Consument wil profiteren van het annuïtaire tarief, is daar een omzetting van de hypothecaire geldlening voor benodigd.

4.9 Partijen twisten echter over de kosten die gemoeid zijn met een omzetting naar een annuïtaire aflosvorm. De Bank heeft naar voren gebracht dat zij het van belang vindt dat bij een wijziging van de aflosvorm een hypotheekgesprek plaatsvindt en dat daarvan door de hypotheekadviseur verslag wordt gedaan in een adviesrapport. Normaliter wordt voor de bijbehorende advies- en administratiekosten een bedrag van € 900,- in rekening gebracht. Het tijdelijke actietarief bedroeg € 450,- en de Bank heeft aangeboden dit tarief voor Consument te verlagen tot € 225,-. Consument vindt het bedrag van € 225,- te hoog en voert aan dat hij geen advies nodig heeft en dat hij geen toegevoegde waarde ziet in een adviesrapport.

4.10 De Commissie stelt voorop dat er geen wettelijke bepaling bestaat, die voorschrijft op welke wijze de Bank haar producten dient aan te bieden. Uitgangspunt is dat de Bank vrij is om advies verplicht te stellen (zie eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, zoals nrs. 2015-277 en 2018-299). Bovendien heeft de Bank reeds een financieel gebaar gemaakt door de advies- en administratiekosten te verlagen tot € 225,-. De Commissie is daarom van oordeel dat de Bank er niet toe gehouden kan worden het door Consument gevraagde tarief van € 100,- te hanteren. Het zou de Bank sieren als zij haar aanbod van het gereduceerde tarief van € 225,- ook na datum van deze uitspraak gestand doet.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.