Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-879
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

In verband met het aflopen van de rentevastperiode voor de hypothecaire geldlening van Consument, heeft de Bank ruim drie maanden daarvoor een rentevoorstel uitgebracht. In de periode na ontvangst van het rentevoorstel maar voordat de rentevastperiode daadwerkelijk afliep, is de rente gedaald. Consument heeft de Bank verzocht om de rentedaling in het rentevoorstel te verwerken, maar de Bank heeft dat verzoek afgewezen. De Commissie is van oordeel dat de Bank daar vrij in is. Verder heeft Consument zich beklaagd over de informatie-voorziening van de Bank. De Commissie stelt echter vast dat de Bank zich aan de geldende voorschriften gehouden heeft, zodat ook dit klachtonderdeel ongegrond is. De klacht van Consument over de communicatie met de Bank is gegrond, maar kan niet tot toewijzing van de gevorderde aanpassing van de rente of andere schadevergoeding lijden. De vorderingen van Consument worden 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 en de aanvullingen daarop van 24 juni 2019 en 31 juli 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van de Bank dat zij het aanbod in het verweerschrift gestand doet tot uiterlijk 15 november 2019.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2005 heeft Consument met zijn echtgenote een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening). In de offerte van de hypothecaire geldlening is opgenomen:

*"**Ondertekening***
Wij gaan akkoord met deze offerte en de daarop van toepassing zijnde kenmerken en voorwaarden in de brochure 'Basisinformatie Postbank Hypotheken' inclusief de Algemene Voorwaarden Postbank Hypotheken, de brochure 'Aflossingsvrije Hypotheek' en 'Uw hypotheek van stap tot stap'."

Consument heeft de offerte op 25 november 2015 voor akkoord ondertekend.

2.2 Consument heeft de rente op de hypothecaire geldlening vastgezet tot 1 april 2019. In verband met het naderende einde van de rentevastperiode heeft Bank Consument per brief van 19 december 2018 geïnformeerd over een nieuw rentevoorstel (hierna: het Rentevoorstel). In deze brief is opgenomen:

"Via Mijn ING geeft u snel en gemakkelijk door welke nieuwe rentevaste periode u kiest, door te reageren op het aanbod dat onder 'Hypotheken' staat. U vindt daar een overzicht van alle mogelijke rentevaste periodes en bijbehorende hypotheekrente. Handig: houd deze brief en bijlagen bij de hand voor meer informatie. U heeft tot 1 april 2019 de tijd om te reageren."

In de bij het Rentevoorstel bijgevoegde *Bijlage 3: Mogelijke nieuwe rente vaste periodes* is opgenomen:

*"**Wat als de actuele hypotheekrente nog wijzigt?***
De hypotheekrente bij de rentevaste periode die u in het aanbod kiest, geldt vanaf de ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode. Het kan gebeuren dat in de tussentijd de actuele rente wijzigt. In dat geval blijft voor u het rentepercentage in het aanbod van toepassing. Een stijging of daling van de actuele rente voor de ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode heeft dus geen invloed op uw nieuwe rentepercentage."

2.3 Medio januari 2019 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank, omdat de rente op dat moment gedaald was naar 2,11% en Consument een nieuw voorstel wilde op basis van de actuele rente. Dat verzoek is telefonisch afgewezen. Op 24 januari 2019 heeft Consument schriftelijk bezwaar gemaakt tegen het Rentevoorstel. Een medewerker van de Bank heeft naar aanleiding hiervan telefonisch contact opgenomen met Consument en medegedeeld dat het verzoek van Consument niet gehonoreerd werd. Consument heeft op 4 februari 2019 wederom een brief naar de Bank gestuurd.

2.4 De Bank heeft in een brief van 26 februari 2019 gereageerd op voornoemde brief van 4 februari 2019. In dit schrijven heeft de Bank bevestigd dat het Rentevoorstel van 19 december 2018 onverkort van toepassing is en dat er geen nieuw voorstel wordt uitgebracht.

2.5 Op 28 februari 2019 heeft Consument de Bank nogmaals schriftelijk verzocht om de actuele rente toe te passen en daartoe een gewijzigd rentevoorstel uit te brengen. Op 8 maart 2019 heeft de Bank de ontvangst van deze brief bevestigd en aan Consument bericht dat de brief wordt voorgelegd aan de directie van de Bank.

2.6 Op 25 maart 2019 heeft Consument wederom een brief naar de Bank gestuurd en daarin nogmaals verzocht om een nieuwe offerte op te maken op basis van de actuele rentestand, die op basis van de situatie van Consument op dat moment zou resulteren in een rente van 2,05%.

2.7 Eind maart 2019 heeft Consument aan de Bank doorgegeven dat hij kiest voor de rentevastperiode van tien jaar uit het Rentevoorstel van 19 december 2018. Op 30 maart 2019 heeft de Bank deze keuze schriftelijk aan Consument bevestigd.

2.8 In een brief van 4 april 2019 heeft de afdeling Juridische Zaken namens de directie van de Bank gereageerd op de brief van 25 maart 2019 van Consument. In deze directiebrief is opgenomen:

> *Ingangsdatum nieuwe rentevaste periode 1 april 2019*
> Inmiddels is uw oude rentevaste periode afgelopen en hebben wij nog geen definitieve keuze van u ontvangen. Dat betekent dat op 1 april 2019 automatisch een rentevaste periode van 5 jaar is ingegaan (tegen 2,20%). Wij willen u toch de gelegenheid bieden alsnog te kiezen voor een van de andere rentevaste periodes met bijbehorende rentepercentage uit ons voorstel van 19 december 2018. U kunt dit doen door op **Bijlage 3** van het voorstel van 19 december 2018 (zie bijgaande kopie) uw keuze aan te geven, deze te ondertekenen en een scan of foto daarvan **binnen twee maanden na dagtekening van deze brief te mailen naar e-mailadres:** [redacted] De nieuwe rentevaste periode zal dan met terugwerkende kracht ingevoerd worden per 1 april 2019.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.265,-, in verband met het verschil tussen de tienjaarsrente van 2,16% conform het Rentevoorstel van 19 december 2018 en de tienjaarsrente van 2,05% die volgens de website van de Bank op 23 maart 2019 gehanteerd werd (€ 10,54 per maand). Daarnaast zou de tijd en energie die Consument in de correspondentie heeft moeten investeren om een antwoord van de Bank te ontvangen, vergoed of gecompenseerd moeten worden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Met het uitgeven van het Rentevoorstel van 19 december 2018 en door daarna geen nieuw voorstel uit te brengen, heeft de Bank haar zorgplicht en informatieplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft, ondanks de verzoeken hiertoe van Consument, geen nieuw rentevoorstel uitgebracht nadat de rente gedaald is in de periode tussen ontvangst van het Rentevoorstel en het ingaan van de nieuwe rentevastperiode op 1 april 2019. Het begrip 'rentevoorstel' impliceert echter dat dit voorstel aangepast kan worden.
- Consument heeft in verband met het Rentevoorstel geen volledige offerte ontvangen en had niet de mogelijkheid om de bijbehorende voorwaarden door te nemen. De algemene voorwaarden ontbraken, evenals een definitief overzicht van de 'gekozen' rentevastperiode. Consument had enkel de optie om de rente op het internet te verlengen en kwam in een internetfuik terecht, waar niets definitiefs werd voorgelegd.
- Omdat de Bank nog niet gereageerd had op de brief van Consument van 28 februari 2019, heeft Consument eind maart 2019 noodgedwongen gekozen voor de rentevastperiode van tien jaar uit het rentevoorstel van 19 december 2018.
- De telefonische contacten over het Rentevoorstel zijn niet prettig verlopen voor Consument en schriftelijke reacties van de Bank waren standaardbrieven.
- De schuld-marktwaardeverhouding van de hypothecaire geldlening is 31%, dus het kredietrisico voor de Bank is verwaarloosbaar. Bovendien is Consument al jarenlang klant bij de Bank. Consument vindt dan ook dat het NHG-tarief toegepast zou moeten worden.

Verweer van de Bank

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

3.4 Daarnaast heeft de Bank het volgende kenbaar gemaakt. Hoewel Consument eind maart 2019 zijn keuze voor een rentevastperiode van tien jaar doorgegeven heeft, is de Bank bereid om het aanbod uit de brief van 4 april 2019 (zie overweging 2.8) gestand te doen, tot 15 november 2019. Dit houdt in dat, ongeacht of er dan een uitspraak van de Commissie is en ongeacht de uitkomst daarvan, Consument tot 15 november 2019 alsnog mag switchen naar een andere rentevastperiode en bijbehorende rente uit het Rentevoorstel van 19 december 2018.

4. Beoordeling

4.1 In deze beoordeling wordt eerst aandacht besteed aan de vraag of de Bank op verzoek van Consument na 19 december 2018 een nieuw rentevoorstel had moeten uitbrengen.

Daarna wordt een oordeel gegeven over de informatievoorziening met betrekking tot het Rentevoorstel en tot slot komen het verloop van de klachtenprocedure en een opmerking van Consument over het NHG-tarief aan de orde.

Mocht de Bank weigeren het Rentevoorstel van 19 december 2018 te wijzigen?

4.2 Bij het uitbrengen van een rentevoorstel door de Bank is artikel 68b van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (hierna: BGfo) van belang. Artikel 68b BGfo luidt als volgt:

"1 Indien de rentevastperiode van een overeenkomst inzake hypothecair krediet met een vaste debetrentevoet afloopt na 1 april 2013 informeert de aanbieder de consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode over het aflopen van die periode en verstrekt informatie over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode waarbij de maximale debetrentevoet bij minimaal drie rentevastperiodes, indien aangeboden, wordt aangegeven.
2 Gelijktijdig met het aanbod, bedoeld in het eerste lid, verstrekt de aanbieder tevens informatie over de mogelijkheid:
a. om boetevrij over te sluiten bij het aflopen van de rentevastperiode; en
b. om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij de aanbieder of een andere financiëledienstverlener.
3 Voorafgaand aan de inwerkingtreding van een nieuwe debetrentevoet informeert de aanbieder de consument op papier of op een andere duurzame drager over:
a. het termijnbedrag dat moet worden betaald nadat de nieuwe debetrentevoet in werking is getreden; en
b. indien van toepassing, wijzigingen in het aantal of de frequentie van de termijnbedragen."

4.3 Omdat de rentevastperiode afliep op 1 april 2019, heeft de Bank conform het eerste lid van artikel 68b BGfo meer dan drie maanden daarvoor Consument geïnformeerd over de maximale rente die zal gelden voor de komende rentevastperiode. De Bank heeft toegelicht dat de gedachte achter de ruime termijn van meer dan drie maanden is dat consumenten daarmee in de gelegenheid gesteld worden om te oriënteren op een oversluiting naar een andere geldverstrekker.

4.4 De Bank heeft verklaard dat, nadat eenmaal een rentevoorstel uitgebracht is, een eventuele daling of stijging van de rente voor de Bank geen aanleiding is voor een aanpassing van het rentevoorstel. Het mes snijdt dus aan twee kanten, want aan de ene kant kan Consument niet profiteren van een daling van de rente, maar aan de andere kant wordt hij beschermd tegen een stijging van de rente.

Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank zich niet achter artikel 68 BGfo kan verschuilen, omdat hierin niet besloten ligt dat de Bank haar klanten niet mag laten profiteren van een rentedaling voor de einddatum van de rentevastperiode.

4.5 De Commissie overweegt dat artikel 68b BGfo *niet uitsluit* dat de Bank een rentedaling verwerkt in een uitgebracht rentevoorstel, maar dat dit artikel dat ook *niet voorschrijft*. Het is bovendien niet gebleken dat de Bank een contractuele verplichting heeft om Consument te laten profiteren van de gedaalde rente na het uitbrengen van het Rentevoorstel. Het behoort dan ook in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen of zij eenmalig een rentevoorstel uitbrengt of dat hier wijzigingen in aangebracht kunnen worden als de rente voor het aflopen van de rentevastperiode stijgt of daalt. Zie in bevestigende zin de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-532, overweging 4.7.

4.6 De Bank mag echter geen misbruik maken van haar beleidvrijheid. Consument heeft naar voren gebracht dat de schuld-marktwaardeverhouding van de hypothecaire geldlening 31% is, waardoor het kredietrisico van de Bank volgens Consument verwaarloosbaar is. Bovendien is Consument al jarenlang klant van de Bank. Die omstandigheden zijn echter onvoldoende voor een oordeel dat de Bank misbruik van haar bevoegdheid maakt.

4.7 Verder heeft Consument gesteld dat het begrip 'rentevoorstel' impliceert dat dit een voorstel is dat gewijzigd kan worden. De Bank heeft dit betwist en aangevoerd dat het begrip 'rentevoorstel' gehanteerd is omdat Consument uit verschillende rentevastperiodes kan kiezen. In de tekst is vervolgens vermeld dat de rentepercentages niet worden aangepast. De Commissie volgt de Bank in dit betoog en concludeert dat het gebruik van het begrip 'voorstel' niet maakt dat de Bank het Rentevoorstel aan zou moeten passen. De klacht van Consument over de weigering van de Bank om een gewijzigd rentevoorstel uit te brengen na de rentedaling wordt dan ook afgewezen.

Informatievoorziening

4.8 De klachten van Consument over de informatievoorziening hebben zowel betrekking op het Rentevoorstel in de brief van 19 december 2018, als op de procedure voor het doorgeven van de gekozen rentevastperiode. Ten eerste beklaagt Consument zich erover dat hij nooit een offerte met de daarbij behorende voorwaarden ontvangen heeft. In het eerder besproken artikel 68b BGfo is opgenomen welke informatieverplichting de Bank heeft bij het aflopen van de rentevastperiode (zie met name het tweede en derde lid). Hierin is *niet* opgenomen dat de Bank in zo'n situatie een volledige offerte en bijbehorende voorwaarden moet verstrekken. De inhoud van de brief van 19 december 2018 voldoet aan de vereisten van artikel 68b BGfo, zodat de conclusie luidt dat de Bank Consument afdoende geïnformeerd heeft in het Rentevoorstel.

4.9 Verder heeft Consument gesteld dat, toen hij eind maart via internetbankieren zijn keuze voor een rentevastperiode doorgaf, hij onvoldoende informatie had om deze keuze te maken. Consument stelt dat hij in een internetfuik terechtkwam, waarin hij niet iets definitiefs kon doorgeven. Zoals hiervoor overwogen, is Consument met de brief van 19 december 2018 afdoende geïnformeerd over de keuze waar hij voor stond, inclusief de consequenties daarvan. Deze brief kon hij bij het doorgeven van zijn keuze bij de hand houden. Bovendien is de keuze van Consument op 30 maart 2019 schriftelijk aan hem bevestigd. De Commissie is dan ook van oordeel dat het klachtonderdeel over de informatievoorziening ongegrond is.

De klachtenprocedure

4.10 Consument heeft gesteld dat contacten met de Bank naar aanleiding van het Rentevoorstel niet prettig verlopen zijn. In het eerste telefoongesprek werd aan Consument medegedeeld dat er maar één offerte uitgebracht werd en dat het aan Consument was of hij die zou accepteren (*take it or leave it*). De medewerker was volgens Consument niet bereid om advies te verlenen of in gesprek te gaan. Consument voelde zich afgepoeierd en heeft vervolgens schriftelijk bezwaar ingediend. Daar werd echter telefonisch op gereageerd, terwijl Consument slechthorend is en daarom de voorkeur geeft aan schriftelijk contact. Ondanks dat hij dat meerdere keren aangegeven heeft, heeft de Bank meerdere keren telefonisch contact opgenomen.

4.11 Zowel in de interne klachtenprocedure, als in het verweerschrift in de Kifidprocedure heeft de Bank opgemerkt dat zij het vervelend vindt dat de communicatie niet prettig verlopen is voor Consument. Als Consument zich niet serieus genomen voelde, of als hij de communicatie als onpersoonlijk en ontoereikend heeft ervaren, heeft de Bank daarvoor haar excuses aangeboden. De Commissie is dan ook van oordeel dat de klacht over de communicatie gegrond is. Dat kan echter niet tot toewijzing van de gevorderde rente-aanpassing leiden, omdat dit klachtonderdeel in een te ver verwijderd verband tot die vordering staat.

4.12 Ook ziet de Commissie geen aanleiding voor een schadevergoeding voor de tijd en energie die Consument besteed heeft om een antwoord van de Bank te ontvangen. De Commissie begrijpt dat Consument veel tijd besteed heeft aan de klacht over het Rentevoorstel en zij begrijpt bovendien dat hij deze tijd liever anders had willen besteden. In het maatschappelijk verkeer heeft men echter het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, die in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking komt. Bovendien heeft de Bank wel degelijk op de klacht van Consument gereageerd. Dat het antwoord niet het door Consument gewenste antwoord was, doet daar niets aan af.

Het NHG-tarief

4.13 Tot slot heeft Consument opgemerkt dat, aangezien de schuld-marktwaardeverhouding van de hypothecaire geldlening 31% is en hij al jarenlang klant van de Bank is, hij aanspraak zou moeten maken op het NHG-rentetarief. De Bank heeft dit betwist en aangevoerd dat Consument geen Nationale Hypotheekgarantie afgesloten heeft voor zijn hypothecaire geldlening, zodat het NHG-tarief niet van toepassing is. Bovendien is het NHG-tarief niet per definitie lager dan het rentetarief dat van toepassing is op de hypothecaire geldlening van Consument. Consument heeft hier niets tegenin gebracht. De Commissie is dan ook van oordeel dat, voor zover Consument vordert dat het NHG-tarief toegepast wordt, ook die vordering niet kan worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.