Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1086
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank hem proactief had moeten informeren dat zijn hypothecaire geldlening onder een bepaalde waarde was gekomen, zodat hij de hypotheekrente kosteloos kon laten aanpassen. De Commissie volgt de standpunten van de Bank dat hiertoe geen wettelijke verplichting bestaat en dat van de Bank niet kan worden verwacht dat zij van al haar cliënten bijhoudt hoeveel zij vrijwillig extra aflossen op de hypothecaire geldlening. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank.

Consument heeft verklaard dat hij geen repliek wenst in te dienen, nu de Bank in haar verweerschrift slechts heeft verwezen naar haar eerdere standpunten zoals reeds verwoord in de interne klachtenprocedure.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft op 19 februari 2008 een hypotheekofferte aan Consument uitgebracht, bestaande uit een aflossingsvrije geldlening van € 260.000,00 met een rentevastperiode van 15 jaar tegen een rente van 5,40% en een aflossingsvrije geldlening van € 350.000,00 met een rentevastperiode van 20 jaar tegen een rente van 4,10%.

2.2 De hypotheekakte is op 25 maart 2008 bij de notaris gepasseerd. In de hypotheekakte is, voor zover relevant, ten aanzien van beide leningdelen bepaald:

"Vervroegde aflossing
Terugbetaling op de geldlening, die eerder wordt verricht dat verplicht is ingevolge het vorenstaande, is toegestaan met inachtneming van het gestelde in artikel 8 van de Bepalingen van Geldlening. In afwijking van het in artikel 8 lid 2 en 4 van die Bepalingen genoemde percentage van tien procent geldt voor deze geldlening een percentage van twintig procent (20%).
Een in de vorige alinea bedoelde terugbetaling leidt tot verlaging van de periodieke betalingsverplichting."

2.3 In april 2019 heeft Consument, na advies te hebben ingewonnen bij een adviseur van de Bank, een nieuwe hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. De adviseur van de Bank heeft Consument erop gewezen dat hij de rente van de oude hypothecaire geldlening zonder afkoopkosten kon laten aanpassen, vanwege de vrijwillige extra aflossingen van 20% van de oorspronkelijke hoofdsom, die Consument gedurende de looptijd van de oude hypothecaire geldlening heeft verricht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.387,76 bestaande uit teveel betaalde rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe aan dat de Bank hem eerder had moeten wijzen op de mogelijkheid de hypotheekrente van de oude hypothecaire geldlening kosteloos te laten aanpassen, namelijk op het moment dat de openstaande hoofdsom onder 20% van de oorspronkelijke hoofdsom uit kwam (op 24 april 2018). Nu de Bank dit heeft nagelaten, heeft Consument in feite te veel rente betaald over de periode april 2018 tot en met april 2019. Gezien de technische mogelijkheden van de Bank en vanuit het oogpunt dat het klantbelang centraal dient te staan, had het op de weg van de Bank gelegen Consument hierop te wijzen. Andere banken bieden deze service wel aan hun cliënten.

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 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door hem niet eerder dan in april 2019 te wijzen op de mogelijkheid om boetevrij het lopende rentepercentage van zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door te stellen dat een aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 15 jaar is overeengekomen. De Bank benadrukt dat geen contractuele aflossing is overeengekomen. Consument loste jaarlijks op eigen initiatief 20% van het oorspronkelijke hypotheekbedrag extra af. Consument heeft wel de mogelijkheid om tijdens een lopende rentevastperiode zelf te verzoeken om een tussentijdse renteaanpassing tegen betaling van kosten. De Bank stelt zich dus op het standpunt dat zij niet is gehouden om haar cliënten automatisch te informeren wanneer de hypothecaire geldlening onder een bepaald niveau komt, zodat de lopende rentevaste periode kosteloos kan worden opengebroken. Aan de algemene informatieverplichting heeft de Bank voldaan.

4.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. In deze overeenkomst is de mogelijkheid opgenomen om jaarlijks 20% van de oorspronkelijke hoofdsom extra af te lossen op de hypothecaire geldlening. Dit is echter een mogelijkheid die de Bank biedt en geen verplichting voor Consument. In de Algemene Bepalingen van Geldlening, die van toepassing zijn op de onderliggende overeenkomst, is opgenomen dat Consument zelf een verzoek tot tussentijdse renteaanpassing dient in te dienen. Ten overvloede merkt de Commissie op dat dit gebruikelijk is in de financiële markt.

4.4 Opgemerkt wordt dat aan de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid toekomt ten aanzien van haar dienstverlening en het inrichten van haar processen, mits een en ander niet in strijd is met wet- en regelgeving. De Commissie is van oordeel dat van de Bank niet kan worden verwacht dat zij van al haar cliënten bijhoudt of zij vrijwillig aflossen en of de hypothecaire geldlening op een bepaald moment onder een bepaalde grens komt, te meer nu hiertoe geen (wettelijke) verplichting bestaat.

Dat Consument stelt dat hij zelf bij de Bank werkzaam is geweest en dat het technisch gezien tot de mogelijkheden van de Bank behoort om een dergelijke service te bieden en dat andere banken wel een vergelijkbare service bieden aan hun cliënten, doet hieraan niet af. Het beleid van de Bank om cliënten niet proactief te informeren, komt de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar voor. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst zijn vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.