Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-109 d.d. 5 april 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw mr. A.M.T. Wigger en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Op basis van een e-mailbericht en een door de bank uitgebrachte offerte heeft Consument bij renteverlenging van zijn hypothecaire geldlening uitdrukkelijk gekozen voor een rentevastperiode van tien jaar tegen een percentage van 3,9. De bank heeft deze keuze van Consument bevestigd, maar ontdekt een aantal maanden later dat zij abusievelijk een personeelkorting van 30% op het geoffreerde tarief heeft toegepast. De vraag is of voor Consument als zodanig kenbaar had kunnen zijn dat hier sprake was van een vergissing aan de zijde van de bank. De Commissie is van oordeel dat het rentepercentage van 3,9 aanzienlijk lager was dan het percentage van 5,4, dat een paar maanden eerder aan Consument was gecommuniceerd in verband met een eventuele verhoging van de bestaande hypothecaire geldlening. Ook heeft de bank Consument in haar e-mailbericht ,waarin zij haar voorstel doet, met 'collega' aangesproken. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat hij uitdrukkelijk bij de bank navraag had moeten doen naar het geldende rentepercentage. Anderzijds is van de zijde van Consument op bedoeld e-mailbericht gereageerd dat hij niet meer werkzaam was bij de bank. . Voorts heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de bank, waarin de juistheid van het geoffreerde tarief van 3,9% nogmaals aan hem is bevestigd. Consument heeft vervolgens gekozen voor een rente van 3,9% voor een periode van tien jaar en de bank heeft vervolgens dienovereenkomstig uitvoering aan het voorstel gegeven. De Commissie is van oordeel dat van de bank verwacht had mogen worden dat zij meer adequaat op het bericht van Consument, dat hij niet meer werkzaam was bij de bank had moeten reageren. Gelet op het voorgaande stelt de Commissie vast dat partijen in gelijke mate een verwijt treft voor de onjuiste voorstelling van zaken en dat Aangeslotene dient bij te dragen in het nadeel dat Consument als gevolg van een en ander heeft geleden.Op grond daarvan stelt de Commissie het in rekening te brengen rentepercentage met terugwerkende kracht vast op 4,75 voor een periode van 10 jaar.

Consument,

en

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 10 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene; en
- de ter zitting door Consument overgelegde pleitnota.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 8 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In 2004 heeft Consument tezamen met zijn partner een hypothecaire geldlening bij Aangeslotene afgesloten. Omdat Consument op dat moment werkzaam was bij Aangeslotene gold er een personeelskorting van 30% op het hypotheekrentetarief. Het betrof een hypothecaire geldlening van € 300.000,- bestaande uit drie delen, met rentepercentages van 5,1%, 3,7% en 3,7%.

2.2. In september 2005 is Consument uit dienst getreden bij Aangeslotene. Vanaf dat moment is het hypotheekrentetarief aangepast naar een marktconform tarief van 5,4% voor alle leningdelen.

2.3. In het kader van de verhoging van de bestaande geldlening met een bedrag van € 20.000,- ter financiering van een te plaatsen dakkapel en rekeninghoudend met het aflopen van de rentevastperiode op 1 oktober 2010 heeft Consument op 16 juni 2010 telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Bij brief van diezelfde datum heeft Aangeslotene twee berekeningen aan Consument doen toekomen voor een uit een aantal delen bestaande hypothecaire lening van € 320.000,- De rente bedroeg in de eerste berekening per leningdeel, 5,4%, 5,4% en 5,05%. In de tweede berekening bedroeg de rente per leningdeel 5,5% en 5,05%. Omdat Consument hoopte dat de rente nog zou dalen heeft hij op dat moment geen offerte voor de verhoging aangevraagd.

2.4. De offerte met daarin de renteverlengingsvoorstellen per 1 oktober 2010 voor verschillende rentevastperiodes is op 24 augustus 2010 per reguliere post aan Consument toegezonden.

2.5. Op 24 september 2010 heeft de partner van Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Aangeslotene heeft toen telefonisch een rentevoorstel gedaan, dat zij middels e-mailbericht aan Consument heeft bevestigd, waarin onder meer is opgenomen:

"Zoals net telefonisch is afgesproken wil ik u hierbij bevestigen wat de rentes zijn voor het verlengen van de rentevast periode.
10 jaar vast, zonder voordeelrente is 3,9%
15 jaar vast, zonder voordeelrente is 4,2%

De definitieve personeelskorting zal worden bepaald door onze beheersafdeling en kan door afrondingsverschillen iets afwijken, maar de bovengenoemde rentes kunt u gebruiken als goede richtlijn."

2.6. Per e-mailbericht van 27 september 2010 heeft de partner van Consument op het onder 2.5 bedoelde e-mailbericht gereageerd:
"Nu begrijp ik uw opmerking over collega, maar dat drong even niet tot mij door. Mijn partner (Consument) is inmiddels niet meer in dienst. U zou ons nog bellen vandaag, maar nog niks gehoord. Kunt u contact met ons opnemen? "

2.7. Op 28 september 2010 heeft Consument de offerte als bedoeld onder 2.4 ondertekend en aan Aangeslotene toegezonden. Hij heeft handmatig op het voorstel aangetekend: "Rente 3,9%, 10 jr vast zonder voordeelrente afgesproken met X 28/9/2010"

2.8. Bij brief van 7 oktober 2010 heeft Aangeslotene de goede ontvangst van de door Consument ondertekende offerte bevestigd en vermeld dat met ingang van 1 oktober 2010 een rente van 3,9 % ging gelden voor 10 jaar.

2.9. De hypotheektermijnbetalingen zijn vervolgens overeenkomstig de keuze van Consument uitgevoerd.

2.10. Hierna heeft Consument een aanvraag voor een vierde leningdeel als besproken onder 2.3., gedaan. Aangeslotene heeft toen geconstateerd dat het op het lopende hypotheekrentetarief een personeelskorting van 30% was toegepast.

2.11. Per e-mailbericht van 3 december 2010 heeft Aangeslotene onder meer het volgende aan Consument bericht:
"De meest recente status is dat de 30% korting komt te vervallen waardoor de rente op de 1e hypotheek 5,6% wordt.
Dit heeft tot gevolg dat het limiet van de gevraagde krediethypotheek naar beneden bijgesteld moet worden."

2.12. Als gevolg van het verhoogde hypotheekrentepercentage viel de gevraagde financiering voor het vierde leningdeel buiten de verstrekkingsnormen van Aangeslotene, waardoor het extra leningdeel niet meer verstrekt kon worden.

2.13. Tot 1 april 2011 heeft Aangeslotene het rentetarief met korting toegepast.

3. Geschil

3.1. Consument vordert nakoming van een rentepercentage van 3,9 voor 10 jaar vast zoals geoffreerd in het e-mailbericht van 24 september 2010. Daarnaast vordert Consument het teveel in rekening gebrachte bedrag van Aangeslotene, te vermeerderen met wettelijke rente.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Consument uitdrukkelijk heeft gekozen voor een rentepercentage van 3,9 voor een rentevastperiode van tien jaar. Aangeslotene heeft deze keuze van Consument bij brief van 7 oktober 2010 bevestigd en dienovereenkomstig uitvoering aan de overeenkomst gegeven.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat Consument naar aanleiding van het e-mailbericht van 24 september 2010 van Aangeslotene uitdrukkelijk heeft gekozen voor een rentepercentage van 3,9 voor alle leningdelen van de hypothecaire geldlening. Per brief van 7 oktober 2010 heeft Aangeslotene de keuze van Consument bevestigd. Aangeslotene heeft abusievelijk echter een personeelskorting van 30% op het rentetarief voor alle leningdelen toegepast.

4.2. De vraag die thans mitsdien beantwoord moet worden, is of voor Consument als zodanig kenbaar had kunnen zijn dat hier sprake was van een vergissing aan de kant van Aangeslotene.

4.3. Aangeslotene stelt zich wat dat betreft op het standpunt dat Consument er redelijkerwijs niet vanuit kon gaan dat het rentepercentage was vastgesteld op 3,9. Zij betoogt hiertoe dat het percentage aanzienlijk lager was dan het percentage van gemiddeld 5,4, dat volgens de op 16 juni 2010 uitgebrachte berekeningen voor deze (enigszins verhoogde) hypothecaire geldlening zou gelden. Daarbij komt dat Aangeslotene Consument in het e-mailbericht van 24 september 2010 met *'collega'* heeft aangesproken. De Commissie is van oordeel dat bij Consument grond hiervan twijfel had moeten ontstaan over de juistheid van het rentepercentage als opgenomen in het voormelde e-mailbericht, en hij hierover bij Aangeslotene uitdrukkelijk navraag had moeten doen. Door dit na te laten valt Consument in zekere mate te verwijten dat hij een onjuiste voorstelling van zaken heeft gekregen en gehouden met betrekking tot de geoffreerde rente hiervoor bedoeld.

4.4. Anderzijds valt ook Aangeslotene een duidelijk verwijt te maken van de onjuiste voorstelling van zaken. De partner van Consument heeft op bedoeld e-mailbericht van 24 september 2010 nog gereageerd en medegedeeld dat haar partner (Consument) niet meer werkzaam was bij Aangeslotene. Dit had voor Aangeslotene aanleiding dienen te zijn nader onderzoek te doen naar de juistheid van de geoffreerde rente van 3,9. Door dit na te laten (ook na het telefonisch navragen van Consument zelf naar de juistheid daarvan) en integendeel daarvan de rente van 3,9 % bij brief van 7 oktober 2010 te bevestigen en daaraan uitvoering te geven, treft Aangeslotene het verwijt dat zij een onjuiste voorstelling van zaken heeft gecreëerd. Mede als gevolg hiervan is bij Consument de veronderstelling dat een rente van 3,9 % zou gaan gelden versterkt en is aannemelijk dat hij niet bij andere hypotheekverstrekkers naar rentetarieven heeft gevraagd.

4.5. Het is voorts voldoende aannemelijk geworden, dat Consument een aanzienlijk lagere rente dan 5,6 % had kunnen verkrijgen. Aangeslotene heeft niet betwist dat een collega van Consument in diezelfde periode bij een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening tegen 4,3 % voor 11 jaar vast heeft kunnen afsluiten. Consument heeft derhalve als gevolg van een en ander nadeel ondervonden.

4.6. Gelet op het hierboven overwogene is de Commissie van oordeel dat beide partijen in gelijke mate hebben bijgedragen aan de onjuiste voorstelling van zaken en dat Aangeslotene dient bij te dragen in het vergoeden van het nadeel van Consument. De Commissie acht het redelijk, dat het rentepercentage vanaf 1 oktober 2010 voor alle leningdelen van de bestaande hypotheek op 4,75 % wordt gesteld voor 10 jaar vast.

4.7. Omdat Consument deels in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen een termijn van zes weken na dagtekening van deze beslissing, met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2010 een percentage van 4,75 % voor 10 jaar vast ten aanzien van alle leningdelen van de hypothecaire geldlening zal hanteren. Het teveel in rekening gebrachte dient Aangeslotene aan Consument te retourneren, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 januari 2011. Een en ander eveneens te vermeerderen met een bedrag van € 50,-, betaald door Consument als eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.