# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0603

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. L. van Berkum, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 12 juli 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. Naar aanleiding van een brief van de bank stelt de consument zich op het standpunt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij en de bank een nieuwe rentevastperiode van twee jaar tegen een rente van 1,26% zijn overeengekomen. De bank heeft dit gemotiveerd betwist. De commissie oordeelt dat de consument geen geslaagd beroep kan doen op gerechtvaardigd vertrouwen. De consument wist of behoorde te weten dat het niet de bedoeling van de bank was om de consument twee jaar lang een rente van 1,26 % aan te bieden. De vordering is afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, vergezeld door mr. [naam 1], jurist. Namens de bank was [naam 2], medewerker Juridische Zaken, aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting hebben partijen geprobeerd samen tot een oplossing te komen. Dit is niet gelukt zodat de commissie uitspraak zal doen.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: de hypotheek) afgesloten. Onderdeel van de overeenkomst tussen partijen is een rentewijzigingsbeding dat de bank de bevoegdheid geeft om de rente te wijzigen.

2.2 Op 28 juni 2021 heeft de bank de consument een brief toegezonden met als onderwerp '*bevestiging keuze nieuwe rentevastperiode*'. In die brief staat het volgende:

*"**Nieuwe rentevaste periode***

*Hierbij bevestigen wij dat u heeft gekozen voor:*

| *Leningdeel* | *Soort hypotheek* | *Rentevaste periode* | *Rentepercentage* | *Ingangsdatum* |
|---|---|---|---|---|
| *1.0* | *Beleggershypotheek* | *2 jaar* | *2,610% ** | *Augustus 2021"* |

Tussen het moment van het kiezen van een nieuwe rentevastperiode en het ingaan daarvan is de rente voor de hypotheek gedaald. Daarom was er vanaf 1 augustus 2021 een rente van 2,31% op de hypotheek van toepassing. Omdat daarnaast de woning meer waard is geworden is de schuldmarktwaardeverhouding gedaald. De consument betaalde daarom vanaf 1 september 2021 1,32% rente per jaar voor de hypotheek.

2.3 Per brief van 20 april 2023 heeft de bank de consument een renteverlengingsvoorstel toegezonden. In die brief staat dat de rentevastperiode van de hypotheek afloopt op 1 augustus 2023 en dat de consument daarom een nieuwe rentevastperiode moet kiezen. De bank vraagt de consument vóór 1 augustus 2023 een keuze te maken voor een nieuwe rentevastperiode. In de brief staat ook dat als de consument geen keuze maakt, de nieuwe rentevastperiode twee jaar zal zijn (deze periode is gelijk aan de vorige rentevastperiode). In de brief staat voorts dat bij een rentevastperiode van twee jaar de rente voor de hypotheek 5,220% bedraagt. In de offerte die als bijlage bij de brief is toegezonden is een productrentetabel (zie afbeelding hieronder) bijgevoegd. Hieruit kan worden opgemaakt welke rente van toepassing is bij een bepaalde rentevastperiode en schuldmarktwaarde-verhouding. De schuldmarktwaardeverhouding van de hypotheek was op 20 april 2023 vastgesteld op 79.784%. De hypotheek is daarom ingedeeld in risicoklasse ≤80%.

**Uw productrentetabel voor uw Beleggershypotheek met leningdeelnummer 1.0***

| Rentevaste periode | Schuld-marktwaardeverhouding | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ≤55% | ≤65% | ≤70% | ≤75% | ≤80% | ≤85% | ≤90% | ≤95% | ≤100% | ≤106% | >106% |
| 1 jaar | 5,21% | 5,23% | 5,33% | 5,34% | 5,35% | 5,36% | 5,37% | 5,46% | 5,47% | 5,52% | 6,13% |
| 2 jaar | 5,08% | 5,10% | 5,20% | 5,21% | 5,22% | 5,23% | 5,24% | 5,33% | 5,34% | 5,39% | 6,00% |
| 3 jaar | 4,87% | 4,89% | 4,99% | 5,00% | 5,01% | 5,02% | 5,03% | 5,12% | 5,13% | 5,18% | 5,79% |
| 5 jaar | 4,70% | 4,72% | 4,82% | 4,83% | 4,84% | 4,85% | 4,86% | 4,95% | 4,96% | 5,01% | 5,62% |
| 6 jaar | 4,70% | 4,72% | 4,82% | 4,83% | 4,84% | 4,85% | 4,86% | 4,95% | 4,96% | 5,01% | 5,62% |
| 7 jaar | 4,70% | 4,72% | 4,82% | 4,83% | 4,84% | 4,85% | 4,86% | 4,95% | 4,96% | 5,01% | 5,62% |
| 10 jaar | 4,72% | 4,74% | 4,84% | 4,85% | 4,86% | 4,87% | 4,88% | 4,97% | 4,98% | 5,03% | 5,64% |

* De productrente vermeerderd of verminderd met eventuele andere rentecomponenten zoals de Actieve Betaalrekening Korting en de Duurzaamheidskorting is uw persoonlijke rente.

*Figuur 1: productrentetabel*

2.4 Op 5 mei en 7 juni 2023 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank. Uit de notities die de bank heeft overgelegd volgt dat er onder meer is gesproken over het renteverlengingsvoorstel van de bank en dat de consument een taxatie wilde laten uitvoeren teneinde de schuldmarktwaardeverhouding verder te verlagen.

2.5 Op 8 juni 2023 heeft de consument een taxatierapport ontvangen waaruit blijkt dat de marktwaarde van de woning op dat moment € 433.000,- bedroeg. Op 10 juni 2023 heeft de consument het taxatierapport naar de bank gestuurd en haar verzocht de rente te verlagen. Naar aanleiding hiervan is de schuldmarktwaardeverhouding aangepast van 79,8% naar 68,36%.

2.6 Op 22 juni 2023 heeft de bank de consument een brief toegezonden met als onderwerp '*renteverlaging als gevolg van aanpassing schuldmarktwaardeverhouding'*. Voor zover relevant staat in de brief het volgende:

> *"Bedankt voor uw verzoek voor aanpassing van uw hypotheekrente.*
>
> *De schuld-marktwaardeverhouding van uw hypotheek is lager geworden. (...) In dit geval kan de rente hierdoor omlaag. Aan het eind van deze maand ontvangt u een overzicht van de verlaagde hypotheekrente en bijbehorende maandlasten.*
> *(...)*
> ***Offerte nieuwe rentevaste periode***
> *Wilt u uw keuze voor de nieuwe rentevaste periode alsnog aan ons doorgeven? Dit kan eenvoudig via mijn ING of door de offerte die u eerder heeft ontvangen terug te sturen. U leest in de offerte tot welke datum u dit kunt doen.*
> *(...)"*

2.7 Met haar brief van 30 juni 2023 heeft de bank de consument bevestigd dat er een wijziging heeft plaatsgevonden in de hypotheek. Het onderwerp van de brief luidt: *'uw aangepaste hypotheekgegevens'*. Voor zover relevant staat er in de brief het volgende.

> *"Onlangs is er een wijziging ingegaan voor een of meer leningdelen van uw hypotheek. U ontvangt daarom hierbij een actueel overzicht van uw hypotheekgegevens. Maakt u gebruik van Mijn ING? Dan vindt u daar altijd het actuele overzicht van uw hypotheek.*

| | | |
|---|---|---|
| *Eerstvolgende betaaldatum* | | *1 augustus 2023* |
| *Betaalfrequentie* | | *maand* |
| | | |
| ***Uw beleggingshypotheek*** | | |
| *(...)* | | |
| *Uw huidige rentevaste periode* | | *24 maanden* |
| *Rentepercentage* | | *1,26% per jaar* |
| *(...)* | | |
| | | |
| ***Nieuw termijnbedrag*** | | |
| *Ingangsdatum* | | *1 juli 2023* |
| *Uw beleggershypotheek* | € | *310,80* |
| | | |
| *Totaal per maand* | € | *310,80* |

*(...)"*

2.8 Naar aanleiding van het feit dat de oude rentevastperiode per 31 juli 2023 is geëindigd en er een nieuwe rentevastperiode is ingegaan heeft de bank de consument op 1 augustus 2023 een brief gestuurd. Het onderwerp van de brief is '*uw aangepaste hypotheekgegevens*'. In de brief staat voor zover relevant het volgende.

*"Onlangs is een nieuwe rentevaste periode ingegaan voor een of meer leningdelen van uw hypotheek. U ontvangt daarom hierbij een actueel overzicht van uw hypotheekgegevens. Maakt u gebruik van Mijn ING? Dan vindt u daar altijd het actuele overzicht van uw hypotheek.*

| | | |
|---|---|---|
| *Eerstvolgende betaaldatum* | | *1 september 2023* |
| *Betaalfrequentie* | | *maand* |
| | | |
| ***Uw beleggingshypotheek*** | | |
| *(...)* | | |
| *Uw huidige rentevaste periode* | | *24 maanden* |
| *Rentepercentage* | | *5,200% per jaar* |
| *(...)* | | |
| | | |
| ***Nieuw termijnbedrag*** | | |
| *Ingangsdatum* | | *1 augustus 2023* |
| *Uw beleggershypotheek* | € | *1.282,67* |
| | | |
| *Totaal per maand* | € | *1.282,67* |

*(...)"*

2.9 De consument heeft zich in augustus 2023 zowel telefonisch (op 9 en 10 augustus) als schriftelijk (op 15 en 31 augustus) beklaagd over de hoogte van de rente. De consument vindt dat hij vanaf 1 juli 2023 twee jaar lang recht heeft op een rente van 1,26% en verwijst daarvoor naar de brief van 30 juni 2023. De bank heeft de klacht van de consument met haar brieven van 24 augustus en 23 oktober 2023 afgewezen.

Ook tijdens de Kifid-procedure zijn partijen niet tot een oplossing van het geschil gekomen. De bank heeft meermaals geprobeerd de consument in zijn klacht tegemoet te komen door hem de mogelijkheid te bieden om alsnog een keuze te maken voor een zelf gekozen rentevastperiode. Daarnaast heeft zij hem een coulancevergoeding van € 500,- aangeboden. De consument heeft dit aanbod afgewezen.

*De klacht en vordering*

2.10 De consument vordert dat de bank zich houdt aan haar brief van 30 juni 2023 waarin staat dat er vanaf 1 juli 2023 sprake is van een rentevastperiode van twee jaar met een rente van 1,26%. De consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd.

2.11 De consument mocht gerechtvaardigd vertrouwen op de informatie die in de brief van de bank van 30 juni 2023 stond. Op hem rustte geen onderzoeksplicht omdat hij gelet op de omstandigheden van het geval niet behoefde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. In de brief van 20 april 2023 staat dat de rente mogelijk kan worden verlaagd als de waarde van de woning op de datum van de offerte hoger is dan de waarde van de woning die bij de bank bekend is. Dat de rente kan worden verlaagd is tijdens het adviesgesprek van 7 juni 2023 aan de consument bevestigd. De consument heeft vervolgens de woning laten taxeren. De woningwaarde was € 433.000,- en voldoende om de schuldmarktwaardeverhouding en dus rente te verlagen. Met haar brief van 30 juni 2023 heeft de bank dit aan de consument bevestigd. In die brief staat zwart op wit dat met ingang van 1 juli 2023 gedurende 24 maanden een rente van 1,26% op de hypotheek van toepassing is. Deze brief is in de optiek van de consument maar voor één uitleg vatbaar. De bank heeft ook geen begeleidende brief meegezonden waarin staat dat de rente van 1,26% slechts voor één maand gold. De consument ontvangt bij renteaanpassingen al 16 jaar een vergelijkbare bevestigingsbrief die in de praktijk altijd tot uitvoering is gebracht. Ook is dit proces van taxeren en het verlagen van de schuldmarktwaardeverhouding en de rente hetzelfde verlopen als twee jaar geleden. De consument mocht er dus vanuit gaan dat de bank vanaf 1 juli 2023 twee jaar lang 1,26% rente in rekening zou brengen. De brief van 20 april 2023 met het renteverlengingsvoorstel is niet relevant omdat de consument ervan uit is gegaan dat hij een afwijkende afspraak met de bank heeft gemaakt en geen keuze meer hoefde te maken. Verder is de consument van mening dat hij niet de dupe hoeft te worden van de onduidelijkheid in de communicatie van de bank. Nu de brief van 30 juni 2023 kennelijk door de bank anders is bedoeld dient de onduidelijkheid hiervan conform het contra proferentem beginsel (dat wil zeggen dat een onduidelijke bepaling uitgelegd moet worden in het nadeel van degene die deze voorwaarde in het contract heeft opgenomen) in het nadeel van de bank en dus in voordeel van de consument te worden uitgelegd.

*Het verweer*

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Opmerking vooraf : ambtshalve toetsing*

3.1 In de overeenkomst van de hypothecaire geldlening is een rentewijzigingsbeding opgenomen. Dit beding geeft de bank het recht om de rente (eenzijdig) te wijzigen. De commissie is gehouden om bedingen in overeenkomsten ambtshalve te toetsen aan Europees consumentenrecht. In dit geval doet de commissie dat echter niet. Als de commissie het rentewijzigingsbeding toetst aan het Europees consumentenrecht, zou het beding oneerlijk kunnen worden bevonden. Als een beding in een overeenkomst oneerlijk is, dient dit buiten toepassing te blijven en kan ook de consument geen beroep meer doen op dat beding. De vertegenwoordiger van de consument (hierna: de raadsman) heeft ter zitting desgevraagd aangegeven dat de consument aan het rentewijzigingsbeding gebonden wil zijn. Omdat de brief van 30 juni 2023 een uitwerking is van het rentewijzigingsbeding waarop de consument een beroep doet, zal in dit geval niet ambtshalve worden getoetst.

3.2 Verder heeft de raadsman ter zitting aangevoerd dat ook de brief van 30 juni 2023 ambtshalve moet worden getoetst aan richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de richtlijn).[1] Die brief is namelijk onduidelijk en onbegrijpelijk en daardoor voor meerdere uitleg vatbaar, aldus de raadsman. Gelet hierop geldt de voor de consument meest gunstige uitleg. Dit argument faalt. De brief van 30 juni 2023 is namelijk geen beding zoals wordt bedoeld in artikel 3 lid 1 van de richtlijn.

*Welke vraag moet de commissie beantwoorden?*

3.3 De commissie moet beoordelen of de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de bank hem vanaf 1 juli 2023 voor 24 maanden een rente van 1,26% voor de hypotheek wilde aanbieden. Hierna zal de commissie ingaan op het juridisch kader dat geldt en vervolgens haar oordeel geven over dit geschil.

*Gerechtvaardigd vertrouwen: het juridisch kader*

3.4 Bij het beantwoorden van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen dient de commissie bij haar beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de bank in beginsel gehouden is aan de mededeling die zij tegenover de consument heeft geuit, ook als de mededeling een fout bevatte. Als voorwaarde geldt wel dat de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Bij de beoordeling of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen moeten alle omstandigheden van het geval worden meegewogen.

---

[1] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993.

Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

*Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen*

3.5 De commissie oordeelt dat de consument in dit geval de brief van 30 juni 2023 redelijkerwijs niet heeft mogen opvatten als een bevestiging dat per 1 juli 2023 een nieuwe rentevastperiode van 24 maanden zou ingaan met een rente van 1,26%. De commissie neemt hiertoe de volgende omstandigheden in aanmerking.

3.6 Om te beginnen is er het feit dat de marktrente is gestegen. Het is algemeen bekend dat de tijd dat er hele lage rentes werden aangeboden achter ons ligt. Deze ontwikkeling is van invloed op de hoogte van het door de bank aangeboden rentepercentage als de rentevastperiode afloopt. In dit geval is de rente voor de hypotheek gestegen van 1,26% naar 5,2%, hetgeen de consument had kunnen en moeten weten op grond van de brief van 20 april 2023. Reeds hierom had de consument zich moeten afvragen of de bank hem daadwerkelijk een rente van 1,26% wilde aanbieden en dat twee jaar lang.

3.7 Daarnaast heeft de consument gesteld dat in zijn beleving de rente daalt als je een taxatierapport aanlevert. Zo is het namelijk twee jaar geleden ook gegaan, aldus de consument. De brieven van 22 en 30 juni 2023 bevestigen dit. Dat de rente kan dalen als je een taxatierapport aanlevert is juist. Dat de rente als gevolg van indeling in een lagere risicoklasse daalt met 3,94% is echter onwaarschijnlijk. Uit de productrentetabel ( zie 2.3) volgt immers dat bij een daling van de schuldmarktwaardeverhouding van ≤80% naar ≤70% de rente 'slechts' met 0,02 procentpunt daalt. Dit is ook de reden dat de rente voor de nieuwe rentevastperiode 5,20% bedraagt en niet 5,22% (zie 2.8). De rentekorting vanwege de verlaagde schuldmarktwaardeverhouding is dus al verwerkt in het nieuwe rente-percentage dat voor de hypotheek per 1 augustus 2023 in rekening wordt gebracht.

3.8 Verder heeft de bank in haar brief van 22 juni 2023 bevestigd dat de schuldmarktwaarde-verhouding is gedaald en dat de consument aan *het eind van de maand* een overzicht ontvangt van de verlaagde hypotheekrente en de bijbehorende maandlasten. De bank vraagt de consument in die brief om *alsnog* een keuze te maken voor een nieuwe rentevastperiode.

3.9 Vervolgens ontvangt de consument op 30 juni 2023 de brief van de bank waar hij een beroep op doet. Naar het oordeel van de commissie is deze brief niet meer en niet minder dan het reeds door de bank aangekondigde overzicht van de verlaagde rente en de bijbehorende maandlast. De brief heeft immers als onderwerp 'uw aangepaste hypotheekgegevens'. Daarnaast volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat hij er vanuit mocht gaan dat per 1 juli 2023 een nieuwe rentevastperiode zou aanvangen. De rentevastperiode zou immers pas eindigen op 1 augustus 2023 en liep op 30 juni 2023 nog.

Nu de consument naar eigen zeggen steeds kiest voor korte rentevastperiodes had hij kunnen en moeten weten dat op 1 augustus van dat jaar een nieuwe rentevastperiode ingaat.

3.10 Met betrekking tot het argument van de consument dat hij al 16 jaar een vergelijkbare brief als de brief van 30 juni 2023 heeft gekregen, overweegt de commissie als volgt. De consument heeft slechts één vergelijkbare brief overgelegd. Deze is gedateerd op 2 augustus 2013. De bank heeft toegelicht dat de bank bij elke belangrijke wijziging, met name over de rente, een bevestiging verstuurt. Als de klant een keuze maakt voor een nieuwe rentevastperiode dan ontvangt de klant óók een ander type brief met als onderwerp 'bevestiging keuze nieuwe rentevaste periode' (zie 2.2). Dat de consument al 16 jaar *alleen* een soortgelijke brief als die van 30 juni 2023 ontving is dus onjuist.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de hiervoor in 3.5 tot met 3.10 genoemde omstandigheden, de brief van 30 juni 2023 redelijkerwijs niet heeft mogen opvatten als een bevestiging dat per 1 juli 2023 een nieuwe rentevastperiode van 24 maanden zou ingaan met een rente van 1,26% .

*Communicatie*

3.12 De consument stelt verder dat hij niet de dupe mag worden van de miscommunicatie binnen de bank. De bank heeft toegelicht dat er twee afzonderlijke trajecten binnen de bank naast elkaar werden uitgevoerd. Zo had je het traject Reguliere Rente Aanpassing en het traject om de schuldmarktwaardeverhouding te verlagen. Dit is een geautomatiseerd proces. De bank heeft tijdens de hoorzitting erkend dat communicatie tussen partijen niet vlekkeloos verliep. De commissie overweegt dat het feit dat de communicatie niet optimaal was echter geen grond is om de vordering toe te wijzen.

*Conclusie*

3.13 Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft overwogen, luidt de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 , te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl