Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0446
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2020
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING Bank
Datum uitspraak	: 18 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat zij informatie hebben verkregen van de klantenservice van ING Bank over het rentetarief dat na renteverlenging zou worden toegepast. Op die informatie zouden zij hebben mogen vertrouwen. ING Bank heeft aangegeven dat het telefoongesprek niet bewaard is gebleven en de inhoud ervan betwist. De commissie concludeert dat de stellingen van de consumenten zodoende niet zijn komen vast te staan en dat de vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ING Bank en 3) de reactie van de consument (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2010 een hypothecaire geldlening afgesloten bij ING Bank met een totale hoofdsom van € 353.000,00. Deze bestond uit drie leningdelen. Hier relevant is het aflossingsvrije leningdeel twee met een hoofdsom van € 182.000,00. Er werd een rentevastperiode van tien jaar overeengekomen.

2.2 In de algemene hypotheekvoorwaarden die van toepassing zijn op de geldlening heeft ING Bank in artikel 2.3 bepaald: "*De schuldenaar kan slechts dan een beroep doen op toestemmingen, goedkeuringen, verklaringen en mededelingen van de bank indien deze uitdrukkelijk zijn gegeven.*"

2.3 Op 23 april 2020 hebben de consumenten van ING bank een renteverlengingsvoorstel gekregen, omdat de rentevastperiode op 1 augustus 2020 zou aflopen. In het renteverleningsvoorstel is, zover hier relevant, het volgende opgenomen:

> ***Minder hypotheekrente betalen?***
> *U kunt op de volgende manieren mogelijk profiteren van een lagere hypotheekrente dan nu in het aanbod in Mijn ING staat.*
>
> ***Uw hypotheek oversluiten***
> *U kunt uw hele hypotheek aflossen, bijvoorbeeld door uw hypotheek over te sluiten. Neem hiervoor zo snel mogelijk telefonisch contact met ons op. Of maak een afspraak met uw tussenpersoon of ING-hypotheekadviseur.*
>
> ***Past uw hypotheek nog bij uw situatie?***
> *Het kiezen van een nieuwe rentevaste periode is een goed moment om te bekijken of uw hypotheek (inclusief eventuele bijbehorende verzekeringen) nog bij uw huidige situatie past. U kunt hiervoor altijd contact opnemen met een ING-hypotheekadviseur of tussenpersoon.*

2.4 In Bijlage 1 bij het renteverlengingsvoorstel werd informatie gegeven over de wijze waarop het rentetarief is opgebouwd en hoe rente zou kunnen worden verlaagd, onder meer door de zogenaamde actieve betaalrekening korting van 0,25 procentpunt en door een verlaging van de schuldmarktwaardeverhouding. Om te bepalen tot welke korting een dergelijke verlaging zou leiden, werden de consumenten verwezen naar de website ing.nl/nieuwerente. Bijlage 3 bij dit voorstel toonde de volgende tabel met mogelijke nieuwe rentevastperiodes:

Uw Aflossingsvrije Hypotheek met leningdeelnummer 2.0

Rentevaste periode	Rente %	Jaarlijks kosten-percentage *	Bruto rentelast per maand
10 jaar	2,580%	2,600%	€ 387,00
1 jaar	2,360%	2,400%	€ 354,00
2 jaar	2,440%	2,500%	€ 366,00
3 jaar	2,460%	2,500%	€ 369,00
5 jaar	2,510%	2,500%	€ 376,50
6 jaar	2,520%	2,500%	€ 378,00
7 jaar	2,530%	2,600%	€ 379,50
12 jaar	2,800%	2,800%	€ 420,00
15 jaar	2,980%	3,000%	€ 447,00
20 jaar	3,130%	3,200%	€ 469,50

2.5 ING Bank heeft op 28 mei 2020 aan de consumenten laten weten dat een nieuwe rentevastperiode van twintig jaar was gekozen, waarvoor de hierboven in 2.2 bepaalde rente van 3,13% gold. De actieve betaalrekening korting van 0,25 procentpunt zou daarover later verleend worden. Ook de verlaging van het rentepercentage door wijziging van de WOZ-waarde van de woning zou daarin nog worden verwerkt.

2.6 ING Bank heeft op 4 augustus 2020 per brief laten weten dat de nieuwe rentevastperiode was ingegaan. Uit die brief valt op te maken dat de rente voor twintig jaar is vastgezet op 2,43%.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten hebben gesteld dat zij eind mei of begin juni 2020 telefonisch contact opnamen met de klantenservice van ING Bank. Zij vonden het lastig om te bepalen welk rentepercentage voor hen zou gaan gelden. Doordat de WOZ-waarde van hun woning hoger was geworden, zou een lagere opslag van toepassing zijn. Zij hebben in het telefoon-gesprek gevraagd welke rente zou gaan gelden vanwege die hogere woningwaarde. De medewerker van ING Bank heeft volgens de consumenten medegedeeld dat het nieuwe tarief voor een rentevastperiode van twintig jaar zou worden gesteld op 2,05%. Die medewerker heeft volgens de consumenten aangegeven dat hij de verstrekte informatie niet op schrift mocht zetten voor hen. Mondelinge afspraken zijn zodoende de enige afspraken waarvan de consumenten kunnen uitgaan.

Vervolgens hebben de consumenten via de website hun akkoord gegeven voor een nieuwe rentevastperiode. Zij hebben vervolgens niet eerder dan 4 augustus 2020 een bevestiging van ING Bank gekregen van het rentetarief dat van toepassing zou worden, namelijk 2,43%.

De consumenten zijn van mening dat ING Bank moet worden gehouden aan het aanbod dat volgens hen telefonisch is verstrekt. De reden daarvoor is dat zij met het rentetarief van 2,05% tevreden waren en om die reden geen contact met een hypotheekadviseur hebben gezocht. Was hen het tarief van 2,43% medegedeeld dan hadden zij met die adviseur contact opgenomen om te bezien of er betere mogelijkheden voorhanden waren.

De door de consumenten gevorderde schade bedraagt € 13.680,00. Dat bestaat uit het bedrag dat zij, volgens hun berekening, nu ten onrechte meer aan rente betalen.

Het verweer

2.8 ING Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie merkt op dat partijen verdeeld zijn over de vraag of ING Bank een mondeling aanbod heeft gedaan in een telefoongesprek met de consumenten, waardoor zij recht zouden hebben op een hypotheekrente van 2,05%. ING Bank heeft betwist dat een gesprek heeft plaatsgevonden waarin de consumenten met een medewerker van de bank dat rentetarief overeen zouden zijn gekomen.

3.2 ING Bank heeft in dat verband aangegeven dat gesprekken met de klantenservice niet standaard worden opgenomen. Een gesprek met een ING-medewerker is door de bank in haar systemen niet aangetroffen en dus niet opgenomen. Voor de stelling van de consumenten dat mededelingen door ING Bank zouden zijn gedaan, waarop zij bovendien hebben mogen vertrouwen is geen nader ondersteunend bewijs geleverd. Dat verkeerde verwachtingen door ING Bank zijn gewekt, of dat onjuiste of onduidelijke informatie door ING Bank zou zijn verstrekt, is daarmee naar het oordeel van de commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt. De vordering van de consumenten moet om die reden worden afgewezen.

3.3 Ten overvloede merkt de commissie op dat ING Bank aan haar verplichtingen uit artikel 68b, lid 2 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) heeft voldaan. Daaruit volgt dat gelijktijdig met het renteverleningsvoorstel informatie moet worden verstrekt over de mogelijkheid voor de consumenten om advies in te winnen aangaande oversluitmogelijkheden. Aan die verplichting heeft ING Bank voldaan middels de passage die werd geciteerd in overweging 2.3. Voor zover de consumenten wilden weten of de rentetarieven van ING Bank aan de consumenten een passende oplossing boden in verband met het financiële situatie, risicobereidheid en doelstellingen, of dat zij wellicht bij een andere geldverstrekker tot een passendere oplossing zouden kunnen komen, hadden de consumenten contact met een financieel adviseur moeten opnemen. Het renteverlenings-voorstel is daarover duidelijk.

3.4 Tot slot merkt de commissie op dat het klachtdossier blijk geeft van een stroperige behandeling van de klachten in de interne klachtprocedure van ING Bank. Op de klacht werd eerst niet en later veel te laat gereageerd. De commissie rekent erop dat de bank lering trekt uit dit dossier.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.