Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-157 d.d. 27 mei 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr W.F.C. Baars en mr. J.S.W. Holtrop, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

In 1996 heeft de bank aan Consument een hypothecaire geldlening verstrekt. Consument komt er in 2011 door een mededeling van de bank achter dat in zijn rentetarief een topopslag is verwerkt. Consument vindt, dat de bank hem eerder had moeten informeren over de topopslag. Consument vordert vergoeding van door hem te veel betaalde rente. De Commissie is van oordeel dat de bank Consument eerder had moeten informeren dat in het rentetarief een topopslag verwerkt is. Door Consument pas in 2011 daarover te informeren is de bank tekort geschoten in haar zorgplicht. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

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 van Consument, ontvangen op 7 juni 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 2 oktober 1996 heeft Consument een offerte van Aangeslotene ondertekend voor een hypothecaire geldlening van € 212.142,25 (*ƒ* 467.500,-) (hierna: de geldlening). Aangeslotene heeft op 7 november 1996 de geldlening aan Consument verstrekt. Als zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening heeft Aangeslotene een hypotheekrecht verkregen op de woning van Consument (hierna: de woning).

3.2. De geldlening bestaat uit twee leningdelen:
a. € 121.386,21(*ƒ* 267.500,-) met een rentevastperiode van 20 jaar en
b. € 90.756,04 (*ƒ* 200.000,-) met een (initiële) rentevastperiode van 2 jaar.
Ten tijde van het aangaan van de geldlening bedroeg het bedrag van de geldlening meer dan 75% van de executiewaarde van de woning, waardoor een topopslag (ook wel renteopslag of garantiedekking genoemd) in het rentetarief van leningdeel b. is verwerkt.

3.3. Ten aanzien van het leningdeel b. heeft Consument altijd voor korte rentevastperiodes gekozen. In het kader van het vaststellen van een nieuwe rentevastperiode is er eind 1998, mei/juni 2003, mei 2004, juni 2005, mei 2006 en mei 2007 telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene.

3.4. In januari 2011 heeft Consument, na ontvangst van een nieuw rentevoorstel, telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene over dit voorstel. Tijdens het gesprek heeft een medewerker van Aangeslotene medegedeeld dat in het rentetarief een topopslag verwerkt zit en op welke wijze de topopslag kan komen te vervallen. Consument heeft hierop de actuele WOZ-waarde van de woning aan Aangeslotene medegedeeld, waarna Aangeslotene per 1 februari 2011 de topopslag heeft beëindigd en de rente met 0,5% heeft verlaagd.

3.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn ondermeer de Algemene bepalingen van geldlening, de Algemene bepalingen van zekerheidstelling en de Algemene voorwaarden (hierna gezamenlijk: de Voorwaarden) van toepassing.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 7.820,-, zijnde de door Consument in de loop der jaren te veel betaalde rente op de geldlening. Voorts vordert hij vergoeding van door hem geleden immateriële schade veroorzaakt door het onacceptabele, niet klantvriendelijke gedrag van Aangeslotene en vergoeding van de door hem aan deze klacht bestede tijd.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene is tekort geschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd over de in het rentetarief van leningdeel b. verwerkte topopslag en wat de topopslag inhoudt. In de tussen partijen geldende offerte, hypotheekakte en de Voorwaarden is niets bepaald over een topopslag. Ook tijdens de in loop der jaren gevoerde telefoongesprekken tussen Aangeslotene en Consument in het kader van het vaststellen van de rente voor een nieuwe periode is Consument niet

geïnformeerd over de topopslag. Pas begin 2011 is de topslag door een medewerker van Aangeslotene genoemd.

4.3. Volgens Consument is het van algemene bekendheid, dat de waarde van woningen sinds 1996 aanzienlijk is gestegen. De waarde van zijn eigen woning was in 1996 circa € 200.000,- en in 2005 gestegen tot € 447.000,-. Na een verdere stijging tot € 500.000,- in 2010 is de waarde gedaald tot € 459.000,- in 2012. Op grond van deze waardeontwikkeling bestond volgens Consument reeds vanaf 1998 een recht op verlaging van de rente.

4.4. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene door Consument niet adequaat te informeren is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hem.

5.2. De Commissie stelt voorop dat van Aangeslotene mag worden verwacht dat zij haar klanten zorgvuldig informeert. Zo mag van Aangeslotene worden verwacht dat zij Consument voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hem in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken. Daarbij dient aandacht te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie en berichtgeving.

5.3. De Commissie is van oordeel dat van Aangeslotene had mogen worden verwacht dat zij Consument eerder had geïnformeerd dat er een topopslag verwerkt zit in het rentetarief van leningdeel b. en wat een topopslag in het geval van Consument inhoudt. Uit de overgelegde stukken blijkt niet, dat Consument daaruit kon afleiden dat in het rentetarief voor leningdeel b. een topopslag was verwerkt Aangeslotene heeft Consument daarover eerst in 2011 geïnformeerd, hoewel er voordien regelmatig telefonisch contact is geweest over een nieuw rentetarief. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene Consument in een dergelijk gesprek attent had moeten maken op de topslag. De Commissie acht het onjuist dat pas tijdens een telefoongesprek in 2011 de topopslag ter sprake kwam. Aangeslotene heeft ter zitting gesteld dat het van het verloop van zo'n telefonisch gesprek afhangt of de topopslag ter sprake komt. De Commissie is echter van oordeel dat Aangeslotene daartoe in het kader van haar zorgplicht zelf het initiatief dient te nemen.

5.4. De Commissie is voorts van oordeel, dat de rente voor leningdeel b. eerder door Aangeslotene met het topopslagpercentage verlaagd had dienen te worden. Gelet op de door Aangeslotene niet betwiste waarde-ontwikkeling van de woning van Consument, bestond daartoe vanaf 2005 gerede aanleiding. De Commissie stelt op basis daarvan het door Aangeslotene te vergoeden bedrag vast op € 3.405,-. Dit bedrag is de som van de door Consument in de jaren 2005 tot en met 2010 betaalde extra bedragen aan opslagrente.

5.5. Wat betreft de door Consument van Aangeslotene gevorderde vergoeding van door hem gestelde, maar niet becijferde, immateriële schade veroorzaakt door het onacceptabele, niet klantvriendelijke gedrag van Aangeslotene, oordeelt de

Commissie als volgt. Volgens artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek heeft de benadeelde slechts in enkele met name genoemde gevallen aanspraak op vergoeding van nadeel dat niet in vermogensschade bestaat. De door Consument gestelde immateriële schade valt daar niet onder. Dit leidt ertoe dat de Commissie deze vordering van Consument afwijst.

5.6. Voor wat betreft de door Consument gevorderde, maar niet becijferde, vergoeding van de door hem aan de onderhavige kwestie bestede tijd, overweegt de Commissie dat de aard van de voor de Commissie gevoerde procedure – eenvoudig van opzet, laagdrempelig en weinig formeel – noopt tot terughoudendheid in de toewijzing van vergoeding van kosten als de onderhavige. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties, waartoe de onderhavige kwestie naar het oordeel van de Commissie niet behoort, acht de Commissie daartoe termen aanwezig.

5.7. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 3.405,- en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.