Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0301

(mr. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de bank'
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheek. De consument en de bank verschillen van mening over het rentepercentage dat zou zijn afgesproken tijdens een adviesgesprek ten behoeve van het verhogen van de aflossingsvrije hypotheek van de consument. Onder toepassing van de bewijslastverdeling zoals opgenomen in artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering is de commissie van oordeel dat de consument zijn stelling onvoldoende onderbouwd heeft. De vordering wordt afgewezen. Klacht ongegrond.

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], legal expert en mevrouw [naam 2], medewerkster klantenservice.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 2 maart 2022 heeft de consument de rentevaste periode van zijn bestaande hypotheek verlengd voor een periode van 20 jaar tegen een rente van 2,40% (2,65% productrente minus 0,25 Actieve Betaalrekening Korting (verder te noemen 'ABK'), zoals vermeld op pagina 2 de brief van de bank aan de consument behorende bij deze aanpassing.

2.2 Diezelfde maand heeft de consument een verhoging van zijn aflossingsvrije hypotheek ter hoogte van € 50.000,- bij de bank aangevraagd.

2.3 Ten behoeve van deze aanvraag heeft op 28 maart 2022 een videogesprek plaatsgevonden tussen de consument en een medewerkster van de bank (verder te noemen 'de medewerkster'). Tijdens dit gesprek heeft de medewerkster aan de consument medegedeeld dat het rentepercentage 2,76% zou bedragen.

2.4 Naar aanleiding van het videogesprek heeft de consument op 4 april 2022 een offerte ontvangen waarin als rentepercentage 2,85% was opgenomen. Hierop heeft de consument een e-mail naar de medewerkster gestuurd dat dit rentepercentage niet conform afspraak is. Het rentepercentage zou 2,76% moeten bedragen minus 0,25% ABK. Hierop heeft de medewerkster aan de consument laten weten dat het rentepercentage inderdaad 2,76% en dat daarop de ABK reeds in mindering is gebracht. De consument heeft de offerte geaccepteerd, maar is het er niet mee eens dat op het rentepercentage de ABK reeds in mindering is gebracht.

2.5 Om zekerheid te verkrijgen over wat in het videogesprek van 28 maart 2022 overeen zou zijn gekomen, is dit videogesprek opnieuw beluisterd door de consument en de medewerkster. Tussen de consument en de medewerkster is desalniettemin discussie blijven bestaan over de vraag of van het rentepercentage van 2,76% nog de ABK van 0,25% afgetrokken diende te worden, zodat het rentepercentage op 2,51% zou uitkomen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de rente van de verhoogde aflossingsvrije hypotheek met terugwerkende kracht wordt aangepast naar 2,51% en hij de te veel betaalde rente van de bank terugkrijgt.

2.7 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende -zakelijk weergegeven- aangevoerd:

Tijdens het videogesprek noemt de medewerkster een rentepercentage van 2,76%. Hierop reageert de consument dat de rente dan 'ietsje/fractioneel' gestegen is. Deze uitspraak baseert de consument op de bijlage die hij op dat moment voor zich heeft liggen behorende bij de aanpassing van zijn reeds bestaande hypotheek. Hierop staat bij de schuldmarktwaardeverhouding < 70% een rentepercentage van 2,64% vermeld. Met zijn opmerking dat de rente 'ietsje/fractioneel' gestegen is, doelde hij op een stijging van 2,64 naar 2,76%. Een fractionele verhoging is in de optiek van de consument namelijk een verhoging van ongeveer 12 basispunten (0,12%) en dus niet 25 basispunten (0,25%). De consument ging er daarom vanuit dat van het rentepercentage van 2,76% nog 0,25% ABK af zou gaan.

Het verweer

2.8 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument uit de inhoud van het videogesprek van 28 maart 2022 mocht afleiden dat van het aangeboden rente-percentage van 2,76% nog 0,25% ABK af zou gaan.

De beoordeling

3.2 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten haar stelling moet bewijzen.

3.3 De consument stelt dat hij in het videogesprek van 28 maart 2022 spreekt van een 'ietsje' verhoging van de rente en dat hij zich daarbij baseert op pagina 2 van de aanpassing van 2 maart 2022 van de bestaande hypotheek. Hierop is te zien dat de rente bij een schuld-marktwaardeverhouding van <70% 2,64% is, waarvan vervolgens de ABK van 0,25% nog afgetrokken dient te worden. De bank heeft zich daarentegen op het standpunt gesteld dat de medewerkster in het gesprek enkel heeft gesproken over de rente, maar niet over de ABK. Voor zover zij in het gesprek heeft bevestigd dat de rente gestegen is, heeft zij dat niet gedaan op basis van het document dat de consument kennelijk voor zich had liggen. Zij weet ook niet welk document de consument voor zich heeft liggen, aldus de bank.

3.4 In dit geval is het noodzakelijk dat de consument aantoont dat hij uit de inhoud van het gesprek van 28 maart 2022 mocht afleiden dat op het rentepercentage van 2,76% voor de aflossingsvrije hypotheek nog een ABK 0,25% in minder zou worden gebracht. De enkele verklaring daartoe van de consument is onvoldoende.

3.5 Ter onderbouwing van zijn stelling heeft de consument een geluidsopname van het videogesprek van 28 maart 2022 overgelegd.

3.6 Na beluistering van dit gesprek stelt de commissie vast dat de medewerkster aan het begin van het gesprek het rentepercentage noemt dat in de offerte zal komen, zijnde 2,76%. Voor het overige heeft de commissie in het gesprek niets gehoord waaruit de consument mocht afleiden dat dit het percentage zonder aftrek van de ABK was.

Dat dit in de perceptie van de consument wel zo was, omdat hij tijdens het gesprek naar pagina 2 behorende bij de aanpassing van zijn bestaande hypotheek van 2 maart 2022 keek, maakt dit oordeel niet anders. Immers, de medewerkster van de bank wist niet en kon ook niet weten dat de consument dit document als uitgangspunt nam voor zijn opmerking dat de rente 'ietsje/fractioneel' gestegen was.

3.7 Anders dan de verwijzing naar het videogesprek van 28 maart 2022 heeft de consument niets gesteld waaruit wel afgeleid kan worden dat hij er op enigerlei wijze op mocht vertrouwen dat van de geoffreerde 2,76% nog 0,25% ABK af zou gaan.

3.8 Gelet op het voorgaande heeft de commissie niet vast kunnen stellen dat op het geoffreerde rentepercentage van 2,76% nog de ABK in mindering gebracht zou worden. De commissie ziet dan ook geen grondslag om te bepalen dat de bank het rentepercentage dient aan te passen en te veel betaalde rente dient terug te betalen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.