Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0025
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juli 2020
Ingediend door	: consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 13 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft het rentecontract van zijn hypothecaire geldlening voortijdig opengebroken en heeft daarvoor aan de bank een vergoeding betaald, een zogenoemde boeterente. Consument klaagt over de bij hem in rekening gebrachte boeterente. De commissie overweegt dat het de bank geoorloofd is om bij de consument een vergoeding in rekening te brengen voor het verlies dat zij lijdt door het openbreken van het rentecontract. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de bank;
- de repliek van consument;
- de dupliek van de bank.

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner hebben in juli 2010 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

De geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten:

1. een Fondsenmix Hypotheek met een rentevaste periode van vijf jaar tot 1 oktober 2020 (ingangsdatum 1 oktober 2015);
2. een Aflossingsvrije Hypotheek met een rentevaste periode van een jaar tot 1 juli 2020 (ingangsdatum 1 juli 2019); en
3. een Aflossingsvrije Hypotheek met een rentevaste periode van tien jaar tot 1 augustus 2020 (ingangsdatum 1 augustus 2010).

2.2 In de hypotheekakte en artikel 6 van Algemene Voorwaarden ING Hypotheken (hierna: de voorwaarden) is bepaald dat de bank bij voortijdige (vervroegde) aflossing een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening kan brengen. Er is geen vergoeding verschuldigd als wordt afgelost op de datum waarop de rentevaste periode afloopt (artikel 6.3 onderdeel d van de voorwaarden en de hypotheekakte onder de kop "Overige bepalingen van geldlening" (het vierde streepje onder 1b)).

2.3 Consument heeft in het voorjaar 2020 een voorlopige aflosnota voor volledige aflossing van de geldlening bij de bank opgevraagd. Bij brief van 14 maart 2020 heeft de bank de gevraagde aflosnota toegestuurd. In de brief staat vermeld dat het een vrijblijvende aflosnota betreft en dat consument een bedrag van € 454.032,42 dient te betalen indien hij de geldlening op 30 juni 2020 aflost. Indien hij de geldlening daadwerkelijk wenst af te lossen, dan dient hiervoor een definitieve aflosnota te worden opgevraagd, welke kan afwijken van de voorlopige aflosnota.

2.4 De bank heeft per 1 april 2020 het rentetarief van alle drie leningdelen verlaagd in verband met een hogere woningwaarde in verhouding tot de schuld.

2.5 Op 20 maart 2020 heeft de bank in verband met het aflopen van de rentevaste periode van leningdeel 2 per 1 juli 2020 een regulier renteaanbod aan consument gezonden.

2.6 Op 25 maart 2020 heeft de bank op verzoek van consument een offerte voor een tussentijdse renteaanpassing van de drie leningdelen aan consument gestuurd. Daarin staat per leningdeel de afkoopkosten (hierna: boeterente) vermeld. De totale boeterente bedraagt € 1.802,79 en de administratiekosten bedragen € 225,-. De nieuwe rentevaste periode voor de drie leningdelen heeft als ingangsdatum 1 mei 2020. Voorts staat er vermeld dat de kosten van de tussentijdse renteaanpassing op 1 juni 2020 automatisch zullen worden afgeschreven van de betaalrekening van consument. Consument heeft de offerte voor de tussentijdse renteaanpassing van de drie leningdelen op 2 april 2020 ondertekend en gekozen voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar. Bij brief van 7 april 2020 heeft de bank de tussentijdse aanpassing van de hypotheekrente voor de drie leningdelen aan consument bevestigd.

2.7 Op 15 april 2020 heeft consument zijn onvrede geuit over de in rekening gebrachte boeterente. Omdat consument geen reactie kreeg, heeft hij op 28 april 2020 opnieuw geklaagd. Begin juni 2020 heeft de bank de kosten voor de tussentijdse rentenaanpassing van de bankrekening van consument afgeschreven. Consument heeft ook telefonisch contact opgenomen. Bij brief van 18 juni 2020 heeft de bank gereageerd op de klachtuiting van consument. In deze brief heeft de bank ook verzocht om de kosten voor de tussentijdse renteaanpassing over te maken omdat het niet gelukt was om het bedrag af te schrijven. Consument heeft daarna een klacht ingediend bij de directie van de bank, welke de bank op 7 juli 2020 heeft ontvangen.

2.8 Op de website van de bank staat zover relevant het volgende vermeld:


Wanneer brengen wij geen aflossingskosten in rekening?

Je mag jaarlijks 10% van de oorspronkelijke hoofdsom van jouw hypotheek aflossen zonder kosten. In de volgende situaties mag je kosteloos een hoger bedrag aflossen:

- Je lost af op je ING Krediethypotheek.
- Je lost af op een leningdeel met Variabele Rente.
- Je lost af op een leningdeel in de 3 maanden voorafgaand aan de nieuwe rentevaste periode.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.800,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De bank heeft de boeterente, zoals opgenomen in de offerte van 25 maart 2020, onjuist berekend. De bank handelt daarmee in strijd met de door AFM gepubliceerde *Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek* van 20 maart 2017 (hierna: de leidraad) en hetgeen op de website van de bank staat. De bank geeft op haar website aan dat er geen boeterente in rekening wordt gebracht bij aflossing in de drie maanden voorafgaand aan een nieuwe rentevaste periode. Gelet op het voorgaande zou er alleen een boeterente in verband met leningdeel 1 in rekening mogen worden gebracht. Voor de overige leningdelen valt de renteaanpassing binnen de genoemde drie maanden. Ook staat in de brief van 14 maart 2020 dat de volledige geldlening kosteloos kan worden afgelost.
- Ook schendt zij haar zorgplicht jegens consument en stelt zij de klant niet centraal.
- De dienstverlening van de bank laat te wensen over. De bank reageert niet of heel laat op berichten van consument.

Verweer bank

3.3 De bank heeft de stellingen van consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Boeterente

4.1 Vaststaat dat de bank bij brief van 20 maart 2020 een renteverleningsvoorstel aan consument heeft gezonden in verband met het aflopen van de rentevastperiode van leningdeel 2 op 1 juli 2020. Consument heeft geen gebruik gemaakt van dat voorstel. Vaststaat ook dat consument zelf de bank heeft verzocht om een tussentijdse renteaanpassing en dat de bank bij brief van 25 maart 2020 een offerte voor een tussentijdse renteaanpassing van de drie leningdelen aan consument gestuurd. Consument heeft ingestemd met het voorstel.

4.2 Onderwerp van deze klachtprocedure is de door de bank bij consument in rekening gebrachte boeterente zoals genoemd in de offerte van 25 maart 2020. Deze boeterente is in rekening gebracht vanwege het op verzoek van consument 'openbreken' van de tussen partijen overeengekomen rentecontracten van de drie leningdelen, welke alle drie een andere rentevaste periode kenden.

4.3 De bank en consument zijn bij aanvang van de geldlening een bepaalde rentevaste periode met een daarbij behorend rentetarief overeengekomen. De bank stelt de lening tegen dat rentetarief ter beschikking van consument. Indien consument de duur waarin de rente-afspraken gelden voortijdig beëindigt, is het de bank op grond van de hypotheekakte en de voorwaarden geoorloofd om bij consument een vergoeding (boeterente) in rekening te brengen voor het verlies dat zij lijdt door het openbreken van het rentecontract.

4.4 Consument heeft gesteld dat de bank in strijd met hetgeen zij op haar website vermeld, zoals opgenomen in alinea 2.8. De bank heeft toegelicht dat zij mede om praktische redenen als beleid hanteert om onverplicht geen boeterente in rekening te brengen als een leningdeel of geldlening binnen drie maanden voorafgaand aan een nieuwe rentevaste periode volledig wordt afgelost. Op deze wijze heeft een consument voldoende tijd om zich na de ontvangst van het nieuwe renteaanbod te gaan oriënteren op een eventuele oversluiting van de geldlening.
Naar het oordeel van de commissie kan consument geen beroep doen op het voorgaande omdat er van volledige aflossing van de geldlening of een leningdeel in dit geval geen sprake is. In het onderhavige geval is er immers sprake van het vroegtijdig openbreken van de bestaande rentevaste periodes van de drie leningdelen. Om dezelfde reden komt consument ook geen beroep toe op de brief van 14 maart 2020. Die brief had immers betrekking op de gehele aflossing van de geldlening.

4.5 Consument heeft gesteld dat de bank in strijd handelt met de leidraad. De commissie is van oordeel dat de leidraad in beginsel enkel van toepassing is bij een daadwerkelijke vervroegde aflossing van een hypothecaire geldlening en niet bij een tussentijdse rentewijziging zoals in onderhavig geval (zie Geschillencommissie Kifid 2018-320 rechtsoverweging 4.2 en Rechtbank Midden-Nederland 20 juni 2018, ECLI:NL:RBMNE:2018:2747 rechtsoverweging 2.25).

4.6 Voor zover consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens consument heeft geschonden en de klant niet centraal stelt oordeelt de commissie als volgt. De zorgplicht waartoe de bank in de gegeven omstandigheden gehouden is, strekt niet zover dat de bank uit hoofde daarvan verplicht is haar beleid aan te passen aan de wensen van consument. De bank heeft in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid bij het inrichten van haar dienstverlening. De bank dient uiteraard zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de klant op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Het enkele feit dat het beleid niet strookt met de wensen van consument of dat de bank consument aan de tussen partijen gemaakte afspraken houdt, is onvoldoende om te oordelen dat de bank jegens consument haar zorgplicht heeft geschonden.

4.7 Het voorgaande betekent dat de bank bevoegd was om de boeterente aan consument in rekening te brengen. De klacht is ongegrond.

Dienstverlening

4.8 Met betrekking tot de klacht over de dienstverlening van de bank merkt de commissie het volgende op. De bank heeft zelf erkend dat haar dienstverlening in dit geval niet altijd in orde is geweest. De bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden. Consument heeft in zijn repliek aangegeven blij te zijn met deze erkenning. Mede daarom ziet de commissie geen reden om de vordering met betrekking tot deze klacht toe te wijzen.

Conclusie

4.9 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.