Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-010
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Na een telefoongesprek dat Consument samen met zijn onafhankelijk tussenpersoon met de Bank gevoerd heeft, is de rente voor de hypothecaire geldlening van Consument gewijzigd. Consument heeft zich erover beklaagd dat de rente voor tien jaar vastgezet is. Hij stelt dat hij daar geen akkoord voor gegeven heeft. De Bank heeft echter een gespreksnotitie en een bevestigingsbrief overgelegd, waaruit blijkt dat de rentevastperiode tien jaar bedraagt. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen. De klachtonderdelen over de achterstand, een eventuele BKR-registratie en de behandeling van de klacht zijn eveneens ongegrond. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop van 15 en 23 augustus 2019 en 6 september 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen: twee aflossingsvrije leningdelen en een beleggingsdeel. Voor de drie leningdelen is een even hoog rentetarief berekend.

2.2 Op 16 juli 2016 heeft Consument samen met een onafhankelijk tussenpersoon (hierna: de tussenpersoon) een telefoongesprek met de Bank gevoerd. Na dit telefoongesprek is de rente voor de hypothecaire geldlening met ingang van 1 augustus 2016 gewijzigd naar 3,4%. Dit tarief is voor een periode van tien jaar vastgezet. De boeterente die Consument voor deze wijziging verschuldigd was, is via rentemiddeling verspreid over de nieuwe maandelijkse termijnen, door middel van een opslag die in de hypotheekrente verwerkt is. Door de Bank wordt deze wijziging een tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling (TRAM) genoemd.

2.3 In een telefoonnotitie van de Bank is opgenomen:

"16072016 TRAM zonder admin. alle LD 10jr 3,39% incl. ABK, ID 01082016 RT 02062 016 email: [e-mailadres tussenpersoon]. Deze man regelt zaken voor client. Verficatie uitgevoerd en meneer zelf gesproken voor toestemming."

2.4 Vóór de tussentijdse renteaanpassing van 1 augustus 2016 bedroeg de rente voor de hypothecaire geldlening 3,8% en betaalde Consument maandelijks een bedrag van € 905,68. Na de wijziging betaalde Consument maandelijks een bedrag van € 807,96.

2.5 Consument heeft in 2018 een klacht ingediend bij de Bank en zich op het standpunt gesteld dat de Bank per 1 augustus 2016 de rente ten onrechte voor tien jaar vastgezet heeft. Na enige discussie heeft de Bank de rente voor Consument met ingang van 1 november 2018 gewijzigd naar 2,59%. Omdat de rente per 1 augustus 2016 voor een periode van tien jaar vastgezet was, zou Consument voor de wijziging van de rente in 2018 een boeterente verschuldigd zijn aan de Bank. De Bank heeft die boeterente en de wijzigingskosten echter uit coulance kwijtgescholden. Sinds 1 november 2018 betaalt Consument een maandbedrag van € 617,28.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verlaging van zijn hypotheekrente naar het rentetarief voor een eenjarige rentevastperiode, over de periode van 1 augustus 2016 tot 1 november 2018, met terugbetaling van de teveel betaalde rente. Daarnaast vordert hij dat een eventuele BKR-registratie verwijderd wordt, en tot slot veroordeling van de Bank in de juridische kosten van deze procedure.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

De Bank heeft vanaf augustus 2016 een 10-jaars rentetarief in rekening gebracht, maar Consument heeft daar nooit mee ingestemd. De rentevastperiode van tien jaar en de hoogte van de rente zijn dus niet rechtsgeldig tot stand gekomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft samen met zijn tussenpersoon in 2016 een telefoongesprek gevoerd met de Bank over een nieuwe rentevastperiode en verlaging van de hypotheekrente. Uitkomst van dat gesprek was dat de Bank een offerte ter ondertekening naar Consument zou sturen. Consument heeft die stukken echter nooit ontvangen, en dus ook niet voor akkoord ondertekend. Desondanks heeft de Bank de rente gewijzigd naar een 10-jaars tarief.
- Consument heeft navraag gedaan bij de Bank en geïnformeerd waarom hij de offerte nog niet ontvangen had. De Bank verwees hem toen naar zijn tussenpersoon. De tussenpersoon heeft echter geen offerte kunnen overleggen, omdat hij gehackt was.
- Navraag bij verschillende tussenpersonen leert dat de Bank bij dergelijke wijzigingen werkt met een offerte die ondertekend moet worden.
- Consument kan zich niet voorstellen dat hij een 10-jaars rentetarief geaccepteerd zou hebben. Hij wilde immers een 1-jaarsrentetarief, om zijn rente te verlagen. Met een 10-jaars rentetarief kon de rente niet verder dalen. Bovendien liep de rentevastperiode van Consument al bijna ten einde (15 maanden na 1 augustus 2016). De Bank heeft naar voren gebracht dat het tarief voor een 1-jaarsrente hoger was. Als dat zo is, had hij de rente niet opengebroken, maar had hij het lopende rentecontract laten aflopen.
- Nadat Consument een klacht ingediend heeft bij de Bank, heeft de Bank op enig moment een bevestigingsbrief van 16 juli 2016 overgelegd. Daarin is opgenomen dat de rente gewijzigd is met een rentevastperiode van tien jaar. Er is echter niets aan Consument bevestigd, want deze bevestigingsbrief is door de tussenpersoon ontvangen.
- Volgens de Bank is er sprake van een achterstand in de betalingsverplichtingen van Consument voor de hypothecaire geldlening, van € 7.961,99 per 13 maart 2019. Omdat Consument te veel rente betaald heeft tussen 1 augustus 2016 en 1 november 2018, heeft hij echter heeft geen achterstand maar een ‘voorstand’. Als er al sprake is van een achterstand, is niet duidelijk hoe hoog die achterstand zou zijn. De Bank heeft namelijk verschillende overzichten van een betalingsachterstand overgelegd, die niet gelijk aan elkaar zijn.
- Aangezien de achterstand onterecht is omdat Consument door de te veel betaalde rente juist een ‘voorstand’ heeft, is een eventuele BKR-registratie eveneens onterecht.
- Consument ontkent de betalingsachterstand op de beleggingsrekening. Hij ontkent namelijk dat de beleggingsrekening bestaat, omdat hij geen akkoord gegeven heeft voor de tienjaarsrente.
- Consument heeft de Bank verzocht om een (telefonische) hoorzitting voor de behandeling van zijn klacht, maar dat verzoek is niet gehonoreerd.

Consument heeft zich hierover verbaasd en vindt het een kwalijke zaak dat hij niet uitgenodigd is door de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of Consument per 1 augustus 2016 een rentevastperiode van tien jaar overeengekomen is met de Bank. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat partijen toen inderdaad een rentevastperiode van tien jaar overeengekomen zijn en zij licht dit oordeel hieronder toe. Vervolgens worden de overige klachtonderdelen besproken.

4.2 De Bank heeft betwist dat ten onrechte de rente in 2016 voor een periode van tien jaar vastgezet is en heeft daartoe aangevoerd dat Consument in het telefoongesprek op 16 juli 2016 zelf akkoord gegeven heeft voor deze wijziging. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de Bank de telefoonnotitie van het telefoongesprek op 16 juli 2016 overgelegd (zie overweging 2.3). Volgens Consument kan uit die telefoonnotitie alleen worden opgemaakt dat hij ermee ingestemd heeft dat de tussenpersoon zaken voor hem regelt, *niet* dat Consument akkoord gegeven heeft voor een rentevastperiode van tien jaar.

4.3 De Commissie gaat echter voor bij aan dit standpunt van Consument over de telefoonnotitie, omdat het niet consistent is met stellingen van Consument eerder in de procedure. Die eerdere stellingen duiden er juist op dat in het telefoongesprek op 16 juli 2016 eveneens besproken is hoe lang de rente vastgezet zou worden. Toen hij de klacht indiende bij de Bank en ook vervolgens bij Kifid, heeft Consument immers gesteld dat hij in het telefoongesprek op 16 juli 2016 met de Bank niet alleen toestemming gegeven heeft voor bemiddeling door de tussenpersoon, maar dat hij toen bovendien zijn wens voor de duur van de rentevastperiode kenbaar gemaakt zou hebben (één jaar, volgens Consument). Volgens Consument was de uitkomst van het telefoongesprek dat hij een offerte zou ontvangen, wat eveneens impliceert dat de rentevastperiode besproken is. En in de telefoonnotitie van de Bank is niet alleen melding gemaakt van de vertegenwoordiging door de tussenpersoon, maar ook van de rentevastperiode van tien jaar (*"alle LD 10jr"*, waarbij LD vermoedelijk voor leningdelen staat). Deze informatie tezamen maakt het onaannemelijk dat Consument telefonisch alleen ingestemd heeft met de bemiddeling door de tussenpersoon, en niet met de rentevastperiode van tien jaar.

4.4 Bovendien heeft de Bank naar aanleiding van de klacht naar voren gebracht dat zij na het telefoongesprek van 16 juli 2016 een brief verzonden heeft, waarvan zij een kopie overgelegd heeft. In deze bevestigingsbrief, die gedateerd is op 16 juli 2016, is opgenomen dat de nieuwe rentevastperiode 120 maanden bedraagt, oftewel tien jaar. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij die brief niet ontvangen heeft omdat de bevestigingsbrief door zijn tussenpersoon ontvangen is. De Commissie kan Consument echter niet volgen in dit standpunt, aangezien de brief aan Consument gericht en geadresseerd is. De Bank heeft zich in de procedure beroepen op de adressering van de brief, maar Consument heeft daar niets tegenin gebracht. De Commissie houdt het er daarom voor dat de brief naar Consument verzonden is en door hem ontvangen is.

4.5 Omdat Consument gesteld heeft dat hij in juli 2016 geen rentevastperiode van tien jaar overeengekomen is, is het aan hem om deze stelling, bij gemotiveerde betwisting van de Bank, te bewijzen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). In verband met de betwisting van de Bank aan de hand van de telefoonnotitie en de bevestigingsbrief was het aan Consument om zijn stelling te bewijzen. Gelet op het bovenstaande, is hij daar niet in geslaagd.

4.6 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank verweer gevoerd heeft ten aanzien van de door Consument gevorderde schadevergoeding. Op 16 juli 2016 was een tussentijdse renteaanpassing door middel van rentemiddeling met een rentevastperiode van één jaar duurder voor Consument dan een 'TRAM' met een rentevastperiode van tien jaar. Consument heeft hierop gereageerd dat hij de rente in dat geval niet aangepast zou hebben, omdat de rente met een tienjaars tarief niet verder kon dalen. De Commissie merkt op dat ten tijde van de renteaanpassing nog niet bekend was dat de rente verder zou dalen, en dat met de wijziging naar de tienjaars rente de rentelasten van Consument met ongeveer € 100,- per maand daalden. Dit standpunt van Consument is daarom niet aannemelijk. Dat de rente in juli 2016 nog maar vijftien maanden liep, doet daar niet aan af. Bovendien is de Bank Consument reeds tegemoet gekomen door in 2018 de boeterente en wijzigingskosten kwijt te schelden. Zelfs als de conclusie zou luiden dat de Bank ten onrechte een rentevastperiode van tien jaar gehanteerd heeft, zou de vordering dus niet toegewezen kunnen worden, omdat Consument geen schade geleden heeft.

De overige klachtonderdelen

4.7 Gelet op het bovenstaande staat vast dat Consument op 16 juli 2016 een rentevastperiode van tien jaar overeengekomen is met de Bank. Als gevolg daarvan ontbreekt de grondslag voor de stelling dat de Bank ten onrechte een achterstand in de betalingsverplichtingen genoteerd heeft. Verder heeft de Commissie onvoldoende aanknopingspunten voor een oordeel dat de achterstand door de Bank onjuist berekend is. De stellingen van Consument hierover zijn onvoldoende onderbouwd. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Omdat de vordering om een BKR-registratie te verwijderen eveneens gestoeld is op het standpunt dat de rentevastperiode van tien jaar niet overeengekomen is, kan ook die vordering niet worden toegewezen.

4.8 Tot slot is de Commissie van oordeel dat de Bank niet tekortgeschoten is in de behandeling van de klacht. In de klachtbrief van Consument is opgenomen dat hij in 2018 meerdere gesprekken gehad heeft naar aanleiding van zijn aanvankelijke klacht (zie overweging 2.5). Bij de behandeling van de klacht die hij in 2019 ingediend heeft, werd Consument bijgestaan door een advocaat. De Bank heeft toen schriftelijk op de klacht gereageerd. Dat Consument de klacht liever mondeling of telefonisch met de Bank besproken had, maakt niet dat de Bank de klacht niet goed behandeld heeft.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

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.