Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0646

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Rentewijziging. De consument heeft een rentewijzing doorgevoerd op basis van execution only, dat wil zeggen zonder advies van de bank. Niet gebleken is dat de bank onvoldoende informatie heeft gegeven of een waarschuwing had moeten geven dat de consument niet na een jaar terug zou kunnen keren naar een variabele rente op basis van de 'oude' rentecondities die hij had. Door de bank is daarover geen toezegging gedaan. De bank kan niet worden verplicht om de door de consument zelf geïnitieerde renteaanpassing, ongedaan te maken. De commissie komt tot de conclusie dat de bank geen verplichting had waarin zij tegenover de consument (toerekenbaar) is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer R.C.J. Vredevoort van Finance@home.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 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 De consument heeft op advies en door bemiddeling van zijn adviseur, die in deze procedure ook zijn gemachtigde is (hierna: de adviseur), een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten.

2.2 De hypothecaire geldlening bestond per 1 augustus 2022 uit 5 delen, te weten:

1 Een leningdeel van € 40.000,00 (aflossingsvrij)
met een variabele 1-maands Euribor rente met een vaste opslag van 1,10%.
2 Een leningdeel van 500.000,00 (aflossingsvrij)
met een variabele 1-maands Euribor rente met een vaste opslag van 1,10%.
3 een leningdeel van € 60.000,00 (aflossingsvrij)
met een variabele 1-maands Euribor rente met een vaste opslag van 0,90%.
4 een leningdeel van € 18.863,36 op basis van annuïteiten
met een rente van 1,65% per jaar met een rentevaste periode van 10 jaar.
5 Een leningdeel van € 31.090,00 (bouwdepot)
met een rente van 2,80% per jaar met een rentevaste periode van 10 jaar.

2.3 Op 19 december 2022 is op verzoek van de consument de rente van de hierboven onder 1, 2 en 3 genoemde leningdelen, gewijzigd naar een vaste rente voor één jaar. De consument heeft dit gedaan via de online omgeving van de bank: MijnWUB.

2.4 De consument heeft op 19 december 2022 over zijn (voornemen tot de) wijziging telefonisch contact gehad met een medewerker van Stater, welke organisatie aan de bank administratieve ondersteuning biedt bij haar hypothecaire dienstverlening (hierna: mede begrepen onder 'de bank').

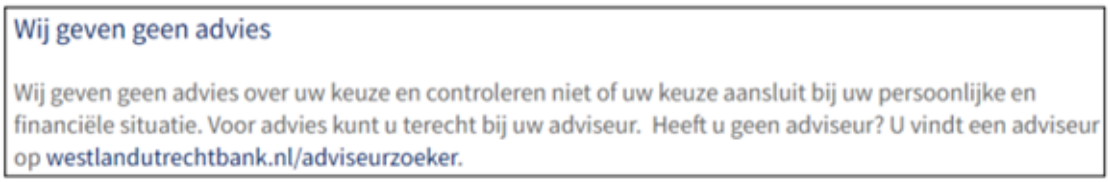
2.5 Op 16 januari 2023 heeft de adviseur, namens de consument, een e-mail naar de bank gestuurd waarin het volgende was opgenomen:

"Vandaag heb. Ik contact gehad met [de consument] inzake zijn rente.
Client heeft, tijdens mijn vakantie (hij kon mij niet bereiken) 'in paniek' zijn oude euribor rente omgezet naar een 1 jaars rente vast periode. Hij zou hierover contact hebben gehad met WUB en had gevraagd of hij gewoon weer terug kon naar een variabele rente als de 1 jaars periode voorbij zou zijn. Hier werd bevestigend op geantwoord waarop client zijn rente heeft vast gezet voor 1 jaar.
Ik heb hem vandaag gesproken en hem uitgelegd dat hij inderdaad terug kan naar een euribor rente, maar dat hij zijn OUDE REGELING kwijt is en derhalve met een veel hogere opslag te maken zou krijgen. Dit was client niet bekend en is hem ook niet verteld.
Als hij dit geweten had, had hij zijn variabele euribor nooit van de hand gedaan en omgezet naar een 1 jaars rente. (hetgeen ook totaal niet logisch is).

Ondanks dat client een verzoek bij jullie heeft ingediend om zijn rente vast te zetten wil ik jullie vriendelijk verzoeken de omzetting ongedaan te maken en client weer terug te zetten op zijn 'oude 'euribor tarief.
Client heeft zijn verzoek vlak voor kerst ingediend en client betaald per maand achteraf, zodat ik hoop dat het nog niet te laat is om het eea terug te draaien. Voor 1 februari zou dit nog moeten kunnen volgens mij.
Ik hoor heel graag spoedig van u of u de keuze van client ongedaan kan maken voor ons."

2.6 Bij e-mail van 19 januari 2023 heeft de bank het verzoek afgewezen omdat de consument de wijziging zelf heeft doorgevoerd via de online omgeving en het niet mogelijk is deze ongedaan te maken. Bij e-mail van 23 januari 2023 heeft de bank, na het verzoek intern te hebben besproken, bevestigd dat geen akkoord is gekregen om de wijziging ongedaan te maken.

2.7 In haar reacties van 31 januari 2023 en 8 februari 2023 in haar interne klachtprocedure heeft de bank aangegeven dat de consument bij de wijziging van een variabele rente naar een vaste rente in MijnWUB de volgende schermen te zien heeft gekregen:


Wij geven geen advies

Wij geven geen advies over uw keuze en controleren niet of uw keuze aansluit bij uw persoonlijke en financiële situatie. Voor advies kunt u terecht bij uw adviseur. Heeft u geen adviseur? U vindt een adviseur op westlandutrechtbank.nl/adviseurzoeker.

en


Hypotheekrente tussentijds aanpassen

Kies de hypotheekrente die u wilt en klik onderaan de pagina op 'Bevestig uw keuze'. De rentetarieven kunnen wijzigen. Uw nieuwe rente wordt vastgezet als u uw keuze voor een nieuw rentevastperiode heeft doorgegeven en uw betaling succesvol is verwerkt.

Onderaan de pagina ziet u de hoogte van de eventuele eenmalige vergoeding. U betaalt geen eenmalige vergoeding voor een wijziging van een variabele rente (Euriplus rente) naar een vaste rente.

Vervallen voorwaarden Euriplus rente

Kiest u voor een vaste rente in plaats van een Euriplus rente? Dan geldt het volgende voor dit leningdeel:

- Er geldt een andere vergoedingsregeling bij aflossen.
- De voorwaarden Euriplus Rente vervallen.
- Artikel 6 lid 3 en artikel 6 lid 5.b.1 van het Reglement zijn weer van toepassing.
- De afspraken over de opslag op de rente komen te vervallen.

Kiest u later weer voor de Euriplus rente? Dan wordt het opslagpercentage opnieuw door ons bepaald op basis van de dan geldende voorwaarden.

2.8 De adviseur heeft op 20 februari 2023 telefonisch met een medewerker van de bank de schermen doorgenomen die een cliënt in MijnWUB te zien krijgt bij het vastzetten van de rente.

2.9 Het ontstane geschil heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat hij zich niet heeft gerealiseerd dat hij door zijn hypotheekrente voor één jaar vast te zetten, zijn aanspraak op de variabele rente regeling die hij had op basis van 1-maands-Euribor met vaste opslag (zie 2.1), zou verliezen. Hij dacht dat hij na één jaar weer de mogelijkheid had om naar dezelfde regeling terug te keren. De consument verwijt de bank een gebrek aan communicatie. De bank heeft volgens hem de verplichting om bij een zeer essentieel product, zoals zijn hypotheek, hem uitgebreid en omvangrijk te informeren. Hij is niet voldoende geïnformeerd over het feit dat hij zijn oude rentecondities zou verliezen. De consument bestrijdt dat deze mededeling destijds in MijnWUB aan hem is getoond. Voor zover het er wel in stond, was het op zijn minst zeer onduidelijk. De consument heeft voor de zekerheid gebeld met de bank om te checken of hij het proces goed zou volgen en daarbij zou zijn gezegd dat hij na 12 maanden weer terug kon keren naar een variabele rente. De consument had echter verwacht dat zij daarbij ook zou hebben verteld dat hij niet naar een variabele rente kon terugkeren op basis van de oude rentecondities (Euribor + vaste opslag van 1,10%). De consument verwachtte geen advies, maar een waarschuwing was wel op zijn plaats geweest. De consument acht zich daarom onvolledig geïnformeerd. De consument vordert dat de bank de situatie terugdraait of de mogelijkheid zal bieden om terug te keren naar een variabele rente op basis van de 'oude' rentecondities. Omdat de (vaste) opslag op het moment van het indienen van de klacht 2,60% bedraagt, heeft de consument zijn schade begroot op € 9.750,- per jaar.

Het verweer

2.11 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen tegenover de consument. Volgens de consument heeft de bank hem onvoldoende geïnformeerd over, dan wel gewaarschuwd voor, de mogelijke negatieve gevolgen van de wijziging van de rente van zijn hypothecaire geldlening. De commissie is echter van oordeel dat dit hier niet het geval is geweest en licht dat als volgt toe.

De bank heeft geen advies gegeven

3.2 Vast staat dat de consument via de online omgeving van de bank, MijnWUB, de rente voor een deel van zijn hypothecaire geldlening heeft gewijzigd (zie 2.3). Daarbij was de consument ervan op de hoogte dat de bank geen advies zou geven.

Bij het doorlopen van de wijzigingsmodule is immers uitdrukkelijk aangegeven dat de bank geen advies geeft over de keuze van de consument en niet controleert of de keuze aansluit bij zijn persoonlijke en financiële situatie. Voor advies is door de bank verwezen naar de (eigen) adviseur. Het lag daarom op de weg van de consument om, indien gewenst, zijn adviseur te raadplegen. Dat zijn adviseur op dat moment niet beschikbaar was terwijl de consument zich wel, om hem moverende redenen, genoodzaakt zag tot het overgaan tot actie, kan de bank niet worden tegengeworpen. De bank wist niet en hoefde ook niet te weten wat de beweegredenen van de consument waren. De bank hoefde dan ook niet te toetsen of de wijziging wel logisch was, los van de vraag of dat überhaupt wel kan daar het om toekomstige rente-ontwikkelingen gaat welke onzeker zijn en slechts op een (persoonlijke) verwachting kunnen zijn gebaseerd. De consument heeft de wijziging zelf doorgevoerd en de bank heeft geen advies gegeven, wat de consument overigens heeft erkend. Zijn klacht gaat echter vooral om het onvolledig informeren door de bank en de wijze van communiceren van de bank.

3.3 De consument heeft gesteld dat de bank ten minste een (duidelijke) waarschuwing had moeten geven dat hij na de wijzing, waarbij hij de rente voor één jaar heeft vastgezet, niet meer kon terugkeren naar een variabele rente op basis van de 'oude' rente-condities. De bank heeft wat dat betreft aangevoerd dat zij daarvoor wel expliciet hebben gewaarschuwd door middel van een tekst (scherm) bij het doorlopen van de wijzigingsmodule, zie 2.7 (onder *'Vervallen voorwaarden Euriplus rente'*). De consument heeft daarentegen bestreden deze mededeling te hebben gezien in de teksten van de wijzigingsmodule. De commissie passeert dit echter. Tegenover de door de bank gemotiveerde (en gedocumenteerde) stelling dat voornoemde mededeling voor de consument zichtbaar en/of kenbaar moet zijn geweest staat de enkele betwisting van de consument dat dit niet het geval is geweest. Dat is echter onvoldoende om de consument op dat punt in het gelijk te stellen. Er moet dus vanuit worden gegaan dat de consument kennis heeft genomen, of heeft kunnen nemen, van bovengenoemde waarschuwing. Daarnaast heeft de consument gesteld dat, als het er wel zou hebben gestaan, het een zeer onduidelijke mededeling is (die niet opvalt) en dat er voor zoiets belangrijks toch overduidelijk en concreet gecommuniceerd zou moeten worden. Gelet op de tekst (zie 2.7) lijkt het echter aannemelijk dat deze informatie wel door de bank is gegeven omdat het, naar de commissie aanneemt, een 'gestandaardiseerd' proces van de bank betreft en in de tekst staat vermeld dat de consument zijn keuze dient te bevestigen. Los daarvan is de commissie van oordeel dat de consument er in ieder geval niet zonder meer vanuit mocht gaan dat hij na één jaar rentevast weer aanspraak zou kunnen maken op een variabele rente op basis van zijn 'oude' rentecondities. Dat blijkt nergens uit en de bank heeft een dergelijke toezegging niet gedaan. Het feit dat de consument telefonisch navraag heeft gedaan over de te doorlopen stappen in het wijzigingsproces en hem daarbij in algemene zin is verteld dat hij na één jaar rentevast weer kan overstappen naar een variabele rente, maakt het voorgaande niet anders.

Voor de bank is er geen verplichting om, anders dan hiervoor overwogen bij het doorlopen van de wijzigingsmodule, (expliciet) te waarschuwen dat bij een volgende (gewenste) rentewijziging de consument afhankelijk is van de op dat moment door de bank gehanteerde rentetarieven (onder de dan geldende voorwaarden).

Wat is de conclusie?

3.4 De conclusie is dat niet gebleken is dat de bank een verplichting had waarin zij tegenover de consument (toerekenbaar) is tekortgeschoten. De consument heeft een rentewijzing doorgevoerd op basis van execution only, dat wil zeggen zonder advies van de bank. Er is door de bank geen toezegging gedaan over het (mogelijk) na een jaar terug kunnen keren naar een variabele rente op basis van de 'oude' rentecondities die de consument had. Niet gebleken is dat de bank onvoldoende informatie heeft gegeven. De bank kan tot slot niet worden verplicht om de door de consument zelf geïnitieerde renteaanpassing, ongedaan te maken. De vordering van de consument dient daarom te worden 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