Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0449

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Algemeen reglement CKI 1 februari 2024

Samenvatting

Tussen de bank en de consumenten is een geschil ontstaan over de hoogte van de rente. Volgens de consumenten hebben zij de rente in 2022 vastgezet voor 10 jaar. Doordat zij de oude (lagere) maandlasten zijn blijven voldoen, is er een achterstand ontstaan. De bank stelt geen rentekeuze te hebben ontvangen en heeft de achterstand geregistreerd bij het BKR. De commissie is van oordeel dat de consumenten er niet in zijn geslaagd om te bewijzen dat de bank een getekende rentekeuze heeft ontvangen, dan wel dat zij de rentekeuze aan de bank verstuurd hebben. De bank hoeft de rente daarom niet met terugwerkende kracht aan te passen. De bank heeft echter niet bewezen dat de vereiste vooraankondigingsbrief de consumenten heeft bereikt. De achterstandscode is daarom onterecht geregistreerd.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consumenten 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 consumenten hebben in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. In 2019 is de rentevaste periode verlengd voor een periode van drie jaar.

Hierover is een geschil ontstaan tussen partijen, waarna de bank de rentevaste periode met terugwerkende kracht heeft gewijzigd naar één jaar met einddatum 1 september 2022.

2.2 Vanwege het verlopen van de rentevaste periode op 1 september 2022 heeft de bank op 19 mei 2022 nieuwe rentevoorstellen aan de consumenten verstuurd.

2.3 Bij brief van 1 september 2022 heeft de bank aan de consumenten bevestigd dat de rentevaste periode met één jaar is verlengd tegen een tarief van 2,97%. Na het verlopen van deze rentevaste periode heeft de bank op 18 mei 2023 nieuwe rentevoorstellen aan de consumenten verstuurd.

2.4 Bij brief van 1 september 2023 heeft de bank aan de consumenten bevestigd dat de rentevaste periode met één jaar is verlengd tegen een tarief van 5,41%.

2.5 Dit heeft zich nog eens herhaald in 2024. De bank heeft op 23 mei 2024 rentevoorstellen aan de consumenten verstuurd. Per 1 september 2024 is de rente voor één jaar verlengd tegen een tarief van 5,03%.

2.6 Doordat de consumenten gedurende een langere tijd de oude (lagere) maandlasten zijn blijven betalen, is er een achterstand ontstaan in de (hogere) maandelijkse termijnen. In verband daarmee heeft de bank per april 2024 een achterstandscode 'A' laten registreren in het Centraal Informatie Kredietsysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Voor de achterstand zijn partijen een betalingsregeling overeengekomen.

2.7 In april 2024 is tussen partijen een geschil ontstaan over de hoogte van de rente. Volgens de consumenten hebben zij de rente per 1 september 2022 vastgezet voor 10 jaar tegen een rente van 3,66%. De consumenten hebben dat onderbouwd door een scan van het ondertekende rentevoorstel van destijds te overleggen. De bank is daar echter niet in meegegaan, waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen dat de bank met terugwerkende kracht per 1 september 2022 een rentevaste periode van 10 jaar met een rente van 3,66% toepast, conform het rentevoorstel in de brief van 19 mei 2022. De te veel betaalde rente moet door de bank worden vergoed. Tot slot vorderen zij dat de achterstandscode wordt verwijderd uit het CKI van het BKR. Ter onderbouwing van hun vorderingen voeren zij het volgende aan.

2.9 De consumenten hebben in augustus 2022, na ontvangst van de rentevoorstellen op 19 mei 2022, gekozen voor een rentevaste periode van 10 jaar met een rente van 3,66%. Deze keuze was onder meer gedreven door het geschil dat zij eerder hadden met de bank over de rente. De consumenten hebben het rentevoorstel ondertekend en opgestuurd naar de bank. Op het moment dat de bank in april 2024 aangaf dat er een achterstand was ontstaan, kwamen zij erachter dat de rente in 2022 niet conform het door hen ondertekende rentevoorstel was aangepast.

Om te onderbouwen dat zij het rentevoorstel in 2022 ondertekend en verstuurd hebben, hebben de consumenten de scan toegevoegd die zij destijds van het document gemaakt hebben.

2.10 Wat de BKR-registratie betreft, stellen de consumenten dat zij niet op de hoogte zijn gesteld van de registratie van de achterstand. De brief van 5 april 2024 waarin de registratie is aangekondigd hebben zij niet ontvangen. Bovendien waren zij op het moment van de registratie nog in overleg met de bank over een oplossing voor het ontstane geschil. De bank had in dat geval niet direct mogen overgaan tot het registreren van de achterstand.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de bank met terugwerkende kracht per 1 september 2022 een rentevaste periode van 10 jaar tegen een rente van 3,66% moet aanbieden. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen. Daarnaast is aan de orde of de bank de achterstandscode moet verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe gehouden is. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

Heeft het getekende rentevoorstel de bank bereikt?

3.2 De consumenten hebben gesteld dat zij in augustus 2022 een ondertekend rentevoorstel hebben verstuurd aan de bank met de keuze voor een rentevaste periode van 10 jaar tegen een rente van 3,66%. De bank heeft betwist dat zij in 2022 een getekend rentevoorstel heeft ontvangen.

3.3 Volgens de wet moet een tot een bepaalde persoon (in dit geval de bank) gerichte verklaring die persoon hebben bereikt om haar werking te hebben. Dit volgt uit artikel 3:37 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Als de ontvangst wordt betwist, moet de afzender (in dit geval de consumenten) bewijzen dat de verklaring door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar kon worden bereikt en dat de verklaring daar is aangekomen.[1]

[1] Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, r.o. 3.3.2 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 4 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:2922, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 Aangezien de bank heeft betwist dat zij een getekend rentevoorstel heeft ontvangen, is het aan de consumenten om te bewijzen dat zij het getekende rentevoorstel aan een adres van de bank hebben verzonden en dat het daar is aangekomen. Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten daar niet in geslaagd. Een scan van het getekende rentevoorstel is daarvoor niet voldoende. Daaruit blijkt immers niet dat het rentevoorstel de bank heeft bereikt. Er zijn ook geen aanwijzingen dat het rentevoorstel aan de bank is verstuurd. De bank is daarom niet verplicht de rentekeuze met terugwerkende kracht vanaf 1 september 2022 toe te passen.

De achterstandscode moet worden verwijderd

3.5 De consumenten hebben zich in de tweede plaats beklaagd over de achterstandscodering. De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen reglement CKI verplicht is om melding te maken van een betalingsachterstand van drie maanden.[2] Voordat de bank daartoe overgaat, is zij verplicht de consumenten te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3]

3.6 Dat er een achterstand van drie maanden is ontstaan, staat niet ter discussie. Gezien de voorgaande overwegingen was de bank ook gerechtigd de hogere maandelijkse termijnen in rekening te brengen en was het aan de consumenten om die te voldoen. Wat wel ter discussie staat, is of de consumenten de voor het registreren van een achterstandscodering vereiste vooraankondigingsbrief hebben ontvangen. De bank heeft aangevoerd dat zij de consumenten op 5 april 2024 een vooraankondigingsbrief heeft verstuurd. Zij heeft in dat verband een kopie van de brief overgelegd. De consumenten stellen die brief niet te hebben ontvangen.

3.7 Wat de commissie hiervoor in 3.3 heeft overwogen geldt in gelijke zin voor de vooraankondigingsbrief. Omdat de consumenten betwisten de vooraankondigingsbrief te hebben ontvangen, is het aan de bank om te bewijzen dat de vooraankondigingsbrief door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de consumenten daar te bereiken waren en dat de verklaring daar is aangekomen. De commissie is van oordeel dat de bank daar niet in is geslaagd. De bank heeft enkel een kopie overgelegd van de brief die zij heeft verstuurd. Daaruit blijkt niet dat de brief de consumenten ook daadwerkelijk heeft bereikt. Gelet hierop is de achterstandscode onterecht geregistreerd. De bank dient de achterstandscode te verwijderen uit het CKI van het BKR.

[2] Artikel 12 lid 1 van het Algemeen reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 1 van het Algemeen reglement CKI.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de achterstandscode binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak dient te verwijderen uit het CKI van het BKR. De vordering met betrekking tot het met terugwerkende kracht toepassen van het rentevoorstel wordt afgewezen.

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 2024, 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 2024, 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 en het Algemeen reglement CKI 1 februari 2024

Burgerlijk Wetboek 3

Artikel 37 lid 3

Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

Algemeen reglement CKI 1 februari 2024

Artikel 12 lid 1

1 a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

e Bij een hypothecaire kredietovereenkomst eigen woning geldt een termijn van drie (3) volledige maandtermijnen na de vervaldatum. In specifieke situaties geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum. (...)