Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-328
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	:	1 mei 2015
Ingediend door	:	Consument
Tegen	:	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	:	15 juli 2016
Aard uitspraak	:	bindend advies

Samenvatting

Consument en de Bank verschillen van mening over een passage in de offerte over het aflossen van een annuïtaire lening in geval van een bouwdepot. Daarin is vermeld dat de Bank de aflossing niet zal incasseren zolang het bouwdepot niet volledig is opgenomen. Vervolgens heeft de Bank, naast de rente, ook de aflossing afgeschreven, Consument heeft zich beroepen op de overeenkomst en heeft de bank verzocht de aflossing te restitueren. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. De Commissie overweegt dat zij het, gelet op de omstandigheden van het geval, aannemelijk acht dat, indien Consument juist was geïnformeerd over het feit dat de bank op korte termijn zou starten met het incasseren van de aflossing, hij de lening bij een derde geldverstrekker zou hebben afgenomen omdat deze een lager rente had geoffreerd. De Commissie wijst de vordering daarom (deels) toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlage(n);
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de reactie van Consument d.d. 22 maart 2016;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.
Op 11 december 2013 heeft een derde geldverstrekker een offerte uitgebracht voor een lening ter hoogte van € 612.000,- de offerte was als volgt opgebouwd.

€ 612.000,-	hypotheekvorm	bedrag	einddatum	rente
Leningdeel 1 variabel	Aflossingsvrije Hypotheek	€319.000 (box 1)	01-02-2044	2,45%
Leningdeel 2 variabel	Lineaire Hypotheek	€ 293.000 (box 1)	01-02-2044	2,45%

2.2 Op 25 februari 2014 heeft de Bank een offerte voor een lening uitgebracht. De lening is als volgt opgebouwd.

€ 647.000,-	hypotheekvorm	bedrag	rente
Leningdeel 1.0 variabel	Aflossingsvrij deel	€181.000	2,616%
Leningdeel 1.1 5 jaar vast	Annuïteiten deel	€ 323.500,-	3,72%
Leningdeel 2.0 5 jaar vast	Aflossingsvrij deel	€ 142.500,-	3,75%

2.3 Ten aanzien van het annuïteiten deel van de lening vermeldt de offerte op pagina 4 het volgende:

"Rente- en aflossingsbedrag per maand *€ 1.492,68*
Aflossing *Het hypotheekbedrag van € 323.500,00 betaalt u terug op basis van annuïteiten (rente en aflossing). Deze voldoet u in 360 termijnen (betaling achteraf)."*

2.4 Ten behoeve van de financiering van een verbouwing heeft Consument een bouwdepot ter hoogte van € 225.000,- aangevraagd. Op pagina 8 is de volgende tekst opgenomen :

*"**Uw depot***
Zelf aflossen bij een bouwdepot
Per 1 januari 2013 is de fiscale regelgeving rondom de financiering van de eigen woning gewijzigd. Dit betekent dat de eisen om in aanmerking te komen voor renteaftrek in Box 1 zijn aangescherpt. In aanvulling op de reeds in 2012 bestaande eisen, geldt dat de rente van hypotheken afgesloten vanaf 1 januari 2013 alleen nog voor aftrek in aanmerking komt als u een Annuïtaire of Lineaire Hypotheek afsluit die u in maximaal 360 maanden aflost. Dit houdt in dat u vanaf de aanvangsdatum van uw hypotheek meteen aan uw jaarlijkse aflossingsverplichting moet voldoen.

Bij ING start bij een Annuïtaire- of Lineaire hypotheek met een bouwdepot de automatische afschrijving van de periodieke aflossing pas als het bouwdepot volledig is opgenomen. Tot dat moment schrijven wij voor deze leningdelen alleen de verschuldigde rente af. Om toch aan de nieuwe fiscale eisen te voldoen tijdens de periode dat het bouwdepot nog niet geheel is opgenomen, dient u zelf het jaarlijks minimaal vereiste bedrag af te lossen.
Na het afsluiten van uw hypotheek informeren wij u over de hoogte van dit bedrag en hoe u de betaling ervan kunt regelen.

2.5 Op pagina 8 van het hypotheekadviesrapport is het volgende vermeld:

De verwachte overdrachtsdatum is 21-02-2014. Vanaf die datum zult u de hypotheekrente en de annuïtaire aflossing gaan betalen. Dit is een totaalbedrag van circa € 1.637,- netto per maand. Wij vinden de maandlasten van de hypotheek verantwoord als woonlast. U heeft tijdelijk dubbele lasten aangezien uw huidige woning nog niet verkocht is. De dubbele lasten kunt u opvangen uit eigen vermogen.

Bovenaan de pagina is vermeld "[consument]".

2.6 Op 10 maart 2014 is de hypotheekakte gepasseerd. Op 14 maart 2014 heeft Consument een brief ontvangen met daarin informatie over het te betalen termijnbedrag. Volgens deze brief zijn de daarin opgenomen gegevens geldig zolang er geen wijzigingen in de hypotheek worden doorgevoerd. Bij het leningdeel dat annuïtair dient te worden afgelost is een rentebedrag opgegeven van € 606,50. Een aflossingsbedrag wordt niet genoemd.

Uit deze brief blijkt verder dat de rentepercentages zijn aangepast:

Leningdeel 1.0	€181.000,-	2,624%
Leningdeel 1.1	€ 323.500,-	3,02%
Leningdeel 2.0	€ 142.500,-	3,05%

2.7 In mei 2014, blijkt dat naast de verschuldigde rente, ook een bedrag voor de aflossing wordt afgeschreven. Consument is het hier niet mee eens en heeft zich beklaagd bij de Bank. De medewerker die de klacht in behandeling heeft genomen heeft Consument op 16 juli 2014 het volgende geschreven:
"Zolang het bouwdepot nog niet geheel is opgenomen of officieel is afgemeld, vindt er over de gehele hypotheek nog geen annuïtaire aflossing plaats en wordt er alleen rente betaald. (…) Uit een aantekening op uw hypotheeknummer, blijkt dat per de eerstvolgende termijn de aflossing op uw hypotheek niet in mindering wordt gebracht totdat het bouwdepot leeg is. Ook is een actie uitgezet om de reeds betaalde aflossing aan uw te restitueren. (…)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 5.500,-. Dit is het verschil tussen het bedrag dat hij bij de derde geldverstrekker zou hebben betaald en het rentebedrag dat hij aan de Bank heeft betaald. Consument voert hiertoe aan dat de Bank tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst die hij met haar heeft gesloten. De hierin gemaakte afspraken over de aflossing van het door hem afgenomen bouwdepot dienen door haar te worden nagekomen. Indien Consument vooraf correct was geïnformeerd, had hij bij een andere geldverstrekker een lening tegen een lagere rente kunnen krijgen.

Verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen bestaat een overeenkomst van hypothecaire geldlening. Thans verschillen zij van mening over hoe een passage over de aflossing van een annuïtaire lening met een bouwdepot dient te worden uitgelegd. Consument stelt zich op het standpunt dat hij op grond van de door de Bank verstrekte informatie, mocht afleiden dat, zolang het bouwdepot niet volledig was opgenomen, niet behoefde af te lossen, althans dat hij dit naar eigen inzicht kon en mocht doen.

De Bank betwist dit en stelt dat zij altijd duidelijk is geweest over het gegeven dat Consument reeds vanaf het begin van de looptijd van de lening diende af te lossen (indien hij aanspraak wilde (blijven) maken op fiscale aftrek).

4.2 De Commissie is van oordeel dat de offertetekst duidelijk is over hoe de aflossing van een annuïtaire lening met een bouwdepot is geregeld en meent dat de passage in de offerte hierover niet strookt met de wijze waarop de Bank daar uitvoering aan heeft gegeven. In de offerte is vermeld dat de Bank de aflossing niet zal vorderen zolang het bouwdepot niet volledig is opgenomen. Uit het betoog van Consument maakt de Commissie op dat door hem niet wordt betwist dat er dient te worden afgelost. Consument wil de aflossing echter zelf regelen zonder tussenkomst van de Bank. De Commissie overweegt dan ook dat de Bank de door partijen gemaakte afspraak over de aflossing in dit specifieke geval had moeten respecteren. Dat de fiscus bepaalde eisen stelt aan de aflossing van de lening, is van belang voor de relatie tussen de fiscus en Consument en niet voor zijn relatie met de Bank. Uit het betoog van Consument leidt de Commissie af dat hij bekend was met de regels omtrent de fiscale aftrek, de consequentie van een aflossingsachterstand en dat hij wist binnen welke termijn hij de aflossingsachterstand weer zou moeten inlopen. Dat de Bank haar systemen naderhand heeft laten aanpassen is een omstandigheid die voor rekening van de Bank dient te komen.

4.3 Consument heeft zijn beslissing om de lening bij de Bank af te nemen, genomen op basis van onvolledige informatie. Op grond van de omstandigheden van het geval acht de Commissie het aannemelijk dat Consument de lening niet bij de Bank zou hebben afgenomen indien de offertetekst had vermeld dat de aflossing vanaf het begin van de looptijd zou worden geïncasseerd. Daartoe acht zij de volgende feiten van doorslaggevend belang. Het rentepercentage dat door de derde geldverstrekker werd geoffreerd (2,45%) is beduidend lager dan het door de Bank aangeboden rentepercentage van 3,72/3,75%. Daarnaast werd in de offerte van de derde geldverstrekker duidelijk beschreven dat er direct zal worden gestart met aflossen, dit in tegenstelling tot de offertetekst van de Bank, die vermeldt dat je hier zelf voor zorg dient te dragen. Ook was Consument bekend met de fiscale regels omtrent een aflossingsachterstand en het inlopen daarvan. Door niet af te lossen zou Consument, gedurende de verbouwing, in ieder geval € 489,- per maand meer te besteden hebben. Voorts het feit dat Consument op p.8 van het persoonlijk adviesrapport de passage over de aflossing tussen accolades heeft geplaatst en deze heeft voorzien van zijn naam. Vervolgens heeft Consument op 14 maart 2013 een brief ontvangen waarin wordt bevestigd dat alleen rente zal worden afgeschreven. Tot slot de omstandigheid dat een medewerker van de Bank als reactie op de klacht van Consument aangeeft dat hij niet behoeft af te lossen. Dat de geoffreerde lening bij de derde geldverstrekker lager was, acht de Commissie van ondergeschikt belang. Uit de stukken blijkt namelijk dat Consument over voldoende eigen middelen beschikte om dit verschil te kunnen opvangen.

4.4 De Commissie is van oordeel dat de Bank haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet is nagekomen. Nu nakoming door tijdsverloop inmiddels niet meer mogelijk is, zal zij de door Consument geleden schade dienen te vergoeden.

4.5 Consument vordert het verschil tussen het bedrag dat hij bij de derde geldverstrekker zou hebben betaald en het rentebedrag dat hij aan de Bank heeft betaald. Dit is door hem begroot op een bedrag van €5.500,-. De Commissie stelt echter vast dat de betreffende leningen zich lastig laten vergelijken door het verschil in, onder meer, de hoogte van het te lenen bedrag, de aflossingswijze (lineair tegenover annuïtair), de gehanteerde rentemethode (variabel tegenover variabel en 5 jaar vast) en het feit dat bij de schadeberekening de aflossing dient te worden betrokken omdat Consument daardoor minder rente heeft betaald. De Commissie stelt de door de Bank te betalen schadevergoeding daarom ex aeqo et bono vast op een bedrag ter hoogte van €3.500,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €3.500,-.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.