Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-313
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak	: 24 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft per 1 september 2015 een nieuwe tariefklasse ingevoerd. Daarbij heeft de Bank ervoor gekozen om aan de hand van de aanvangsdatum van het rentecontract te bepalen welke rentecontracten in aanmerking zouden komen voor een eventuele afslag. Consument stelt dat de Bank is tekortgeschoten in haar voorlichting over de korting op de rente van haar hypothecaire geldlening na aflossing. Door het doen van de aflossingen dacht Consument in een lager tariefklasse te komen en hoopte zodoende korting op de rente van haar hypothecaire geldlening te verkrijgen. Consument valt echter nog onder het oude regime van de Bank, nu zij een jaar voorafgaand het invoeren van de nieuwetarief klassse gekozen heeft voor een rentevastperiode van 10 jaar. De Commissie ziet geen aanleiding om in te grijpen in hetgeen partijen zijn overeengekomen. Bovendien heeft Consument - op basis van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijkse Rechtsvordering - onvoldoende kunnen aantonen dat de Bank haar toezeggingen heeft gedaan op korting na het doen van de aflossingen. Eveneens volgt uit artikel 2 van het reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling dat een schuldenaar slechts beroep kan doen op toestemmingen, goedkeuringen, verklaringen en mededelingen van de bank indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn gegeven. Hiervan is niet gebleken. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- 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. Op 3 februari 2004 heeft Consument samen met haar partner een offerte getekend bij de Bank voor een zogeheten 'Bestfund Hypotheek' ter hoogte van € 220.000,- en een zogeheten 'Konstant Hypotheek' ter hoogte van € 100.000,-.

2.2. Na wijziging van het rentepercentage in de oorspronkelijke offerte van de Bestfund Hypotheek, heeft Consument op 14 juli 2004 de zogeheten 'Overeenkomst van Geldlening Bestfund Hypotheek' en de zogeheten 'Overeenkomst van Geldlening Konstant Hypotheek' getekend (hierna tezamen genoemd: 'de leningen'). Op de leningen is onder meer van toepassing het zogeheten 'Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling' (hierna: 'het Reglement').

2.3. Artikel 2 lid 1 van het Reglement luidt voor zover relevant:
"*De schuldenaar kan slechts dan een beroep doen op toestemmingen, goedkeuringen, verklaringen en mededelingen van de bank indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn gegeven.*"

2.4. Op 10 juli 2014 heeft Consument een nieuw rentevoorstel getekend voor de Bestfund Hypotheek en de Konstant Hypotheek. Voor de leningen is Consument per 1 augustus 2014 een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar aangegaan met een rentepercentage van 4,3 %.

2.5. Met ingang van 1 september 2015 heeft de Bank een nieuwe tariefklasse geïntroduceerd voor het berekenen van rentepercentages op geldleningen, namelijk tariefklasse t/m 75 %. Bij de nieuwe rentetariefklasse behoort een afslag van het basistarief van 0,40 %.

2.6. Op 12 januari 2017 heeft Consument de Bank per e-mail het volgende verzocht:
"*Ik heb in december op mijn hypotheek afgelost. Daarmee komt mijn risico opslag hopelijk nu te vervallen. Mijn schuldmarktwaarde verhouding is nu onder de 90%. Met de beleggingswaarde meegenomen, op circa 83%. Graag zou ik van jullie een bevestiging ontvangen dat mijn rente naar beneden gaat met 0,4 %. Meer naar beneden mag natuurlijk altijd!*"

2.7. Op 25 januari 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd, die voor zover relevant luidt:
"*Op de rente van uw lening wordt geen risico-opslag berekend. Daarom kunnen wij de rente van uw lening niet verder verlagen.*"

2.8. Op 24 februari 2017 heeft Consument de Bank opnieuw een e-mailbericht gestuurd, dat voor zover relevant luidt:
"*Gisteren heb ik op mijn hypotheek afgelost. Mijn schuldmarktwaarde verhouding is nu onder de 75 %. Graag zou ik van jullie een bevestiging ontvangen dat mijn rente naar beneden gaat met 0,4 %.*"

2.9. Op 9 maart 2017 heeft de Bank per brief gereageerd op het verzoek van Consument. Deze brief voor zover relevant:
"*Op de rente van uw lening wordt geen risico-opslag berekend. Daarom kunnen wij de rente van uw lening niet verder verlagen.*"

2.10. Op 13 maart 2017 heeft Consument de Bank een e-mailbericht gestuurd, dat voor zover relevant luidt:
"*Klacht: Ik heb nu twee keer een bedrag ingelost op mijn hypotheek. Mijn restschuld is op dit moment € 273.750,-. Mijn netto restschuld is nog lager, het verpande beleggingsdepot, bij jullie in handen heeft nu een waarde van circa €30.000,-. Dat maakt mijn netto uitstaande hypotheekschuld bij jullie nu € 243.750,-. De marktwaarde van mijn woning bedraagt € 326.389,-. Een vlug rekensommetje leert mij dat ik nu op een verstrekking ben gekomen van onder de 75 %. Ik heb jullie verzocht om mijn rente opslag te laten vervallen daar ik in een andere categorie strekking val. Namelijk die van onder 75 %. De reactie die ik per brief heb gekregen op mijn verzoek de rente opslag van 0,4 % te laten vervallen is voor mij onbegrijpbaar. Jullie beweren dat er op mijn hypotheek geen enkele risico opslag zit. En dat het dus niet uitmaakt hoe veel het onderpand waard is en hoe hoog mijn hypotheekschuld is. Graag zie ik alsnog een korting van 0,4 % op mijn hypotheek.*"

2.11. Op 17 maart 2017 heeft de Bank per brief haar standpunt aan Consument nader toegelicht:
"***Is er sprake van een tariefklasse tot en met 75 % marktwaarde?***
Bij het aanvragen van uw hypotheek was sprake van 2 tariefklassen. Namelijk < 90 % marktwaarde en > 90 % marktwaarde. De verhouding van uw hypotheek ten opzichte van de marktwaarde viel in de tariefklasse < 90 % marktwaarde. U ontving van ons al een korting van 0,4 % om ervoor te zorgen dat u toch de rente zou krijgen behorende bij de tariefklasse < 90 % marktwaarde.
(…)
Wanneer komt u in aanmerking voor tariefklasse tot en met 75 % marktwaarde?

U komt alleen in aanmerking voor de tariefklasse tot en met 75% marktwaarde bij het aangaan van een nieuw rentecontract na 1 september 2015.
U vindt dit terug op de website www.westlandutrechtbank.nl. Dat houdt in dat u indien u in aanmerking wilt komen voor de tariefklasse tot en met 75% marktwaarde, u een tussentijdse rente aanbieding met boete of een tussentijdse rente aanbieding met middeling kunt aanvragen."

2.12. Op 8 april 2017 heeft Consument haar klacht ingediend bij de directie van de Bank.

2.13. Op 4 mei 2017 heeft de Bank per brief gereageerd op de klacht van Consument, waarbij zij heeft laten weten, onder vermelding van haar beleid en haar website, haar standpunt te handhaven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert een bedrag van € 7.730,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De Bank heeft meerdere malen aan Consument telefonisch medegedeeld dat zij, na het doen van een aflossing op haar leningen, een verzoek kon indienen bij de Bank om het rentetarief te verlagen. Daarbij heeft de Bank Consument medegedeeld dat zij in aanmerking kon komen voor 0,4 % korting op het rentetarief, indien de leningen in de tariefklasse ≤ 75 % zou vallen. Consument heeft zodoende meerdere malen van de Bank te horen gekregen dat het voordelig voor haar kon zijn om af te lossen. De toepassing van de afslag bij de nieuwe tariefklasse ≤ 75 % bleek echter nieuw beleid van de Bank te zijn, die niet van toepassing was op de leningen van Consument. Gedurende het aflosproces is Consument hier echter niet op gewezen door de Bank. Indien Consument juist was voorgelicht door de Bank, had zij niet twee keer afgelost en tweemaal verzocht om korting op haar rentetarief. De Bank is derhalve tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door haar te voorzien van onjuiste en gebrekkige voorlichting.
- Bij veel geldverstrekkers wordt de rente automatisch verlaagd nadat er wordt afgelost. Aangezien starters op de woningmarkt een annuïteiten of lineaire hypotheek hebben, wordt het (tussentijds) aflossen als een voordeel meegewogen in het advies. Maatschappelijk is het niet meer dan normaal dat aflossen door een bank wordt bevorderd en dat deze een beloning daar tegenover stelt. De Bank is zodoende één van de weinige geldverstrekkers die geen afslag berekent na tussentijdse aflossingen. Dat de Bank het rentetarief niet wijzigt na tussentijdse aflossingen kan derhalve aangemerkt worden als onredelijk en onbillijk.

- De opstelling van de Bank verhoudt zich niet tot haar moedermaatschappij ING Bank, die wel afslagen hanteert bij tussentijdse aflossingen. Een klant van ING Bank hoeft slechts af te lossen, waarna deze een telefonisch verzoek kan indienen bij de afdeling Hypotheken van ING Bank voor korting op het rentetarief. Vervolgens krijgt de klant van ING Bank een brief waarin de rentekorting wordt bevestigd. Consument stelt hiermee dat de Bank - in tegenstelling tot haar moedermaatschappij - het klantbelang niet voorop stelt.

Verweer van de 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

4.1. De Commissie stelt voorop dat Consument door het ondertekenen van het rentevoorstel op 10 juli 2014 haar akkoord heeft gegeven voor een rentepercentage van 4,3 % voor de periode van 10 jaar per 1 augustus 2014. Zowel Consument als de Bank zijn aan deze overeenkomst gebonden en beide partijen zijn nodig om die overeenkomst te wijzigen, bijzondere omstandigheden – die zich hier niet voordoen – daargelaten. Hierbij dient tevens te worden vermeld dat ten tijde van het aangaan van de nieuwe rentevastperiode per 1 augustus 2014 bij de Bank slechts een onderscheid tussen tariefklasse < 90 % en de tariefklasse > 90 %; Consument bevond zich op dat moment in de laagste risicoklasse < 90 % en kreeg daarbij een korting van 0,4 % op haar rentetarief.

4.2. Per 1 september 2015 heeft de Bank ervoor gekozen een nieuwe tariefklasse in te voeren. Daarbij heeft de Bank ervoor gekozen om aan de hand van de aanvangsdatum van het rentecontract te bepalen welke rentecontracten in aanmerking komen voor een eventuele rente-afslag. In dit geval betroffen dat de rentecontracten die waren aangegaan *vanaf* 1 september 2015. Nu Consument per 1 augustus 2014 opnieuw een rentecontract is aangegaan voor de periode van 10 jaar, heeft de Bank de nieuwe tariefklasse niet toegepast op haar rentecontract. Een dergelijk handelen van de Bank komt de Commissie niet onredelijk of onbillijk voor. De Commissie ziet op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd geen aanleiding om in te grijpen in hetgeen partijen zijn overeengekomen. Zie ook GC 2016-351. Daarbij merkt de Commissie op dat het feit dat andere banken zich flexibeler opstellen bij het wijzigen van de tariefklassen na tussentijdse aflossingen, dit niet anders maakt.

4.3. In het onderhavige geval beklaagt Consument zich in het bijzonder over het feit dat de Bank haar telefonisch zou hebben medegedeeld dat zij na het doen van een aflossing op haar leningen een verzoek kon indienen tot het verlagen van haar rente.

Naar aanleiding hiervan heeft Consument besloten om tweemaal af te lossen op de hypotheeksom om korting op haar rentetarief te verkrijgen. Consument heeft geklaagd dat de Bank bij het telefonisch contact haar niet zou hebben gewezen op het gewijzigd beleid ten aanzien van de nieuw ingevoerde tariefklasse ≤ 75 %. Eveneens heeft Consument geklaagd dat de Bank in haar reactie op de aflossingen van Consument slechts gereageerd met de opmerking dat er geen opslag van toepassing is op het rentetarief van de leningen. Consument heeft dan ook gesteld dat zij, indien zij goed was voorgelicht, het proces van aflossen op de leningen en het verzoeken om rentekorting niet ingegaan. De Bank heeft niet uitgesloten dat haar medewerkers Consument in algemene zin hebben geïnformeerd over de mogelijkheden om voor een lagere tariefklasse in aanmerking te komen. Daarbij verwijst de Bank echter ook naar artikel 2 lid 1 van haar Reglement, waaruit blijkt dat een schuldenaar slechts aanspraak kan maken op onder meer verklaringen en mededelingen van de Bank indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn gedaan.

4.4. De Commissie overweegt verder als volgt. Op basis van de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen dient te bewijzen. Nu de Commissie geen partij was bij de telefoongesprekken tussen de Bank en Consument, dient zij haar oordeel te baseren op hetgeen volgt uit de door partijen ingebrachte stukken. Uit hetgeen partijen hebben overgelegd volgt niet dat de Bank op enig moment (telefonisch) heeft toegezegd dat Consument aanspraak zou maken op korting na het doen van een aflossing op de leningen. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende bewijs voor haar stellingen heeft geleverd.

4.5. De Commissie volgt Consument in haar stelling dat de schriftelijke reacties van de Bank aan Consument van 24 januari 2017 en 9 maart 2017 op de verzoeken van Consument op korting te kenmerken zijn als summier en om deze reden niet de schoonheidsprijs verdienen. Desondanks is naar het oordeel van de Commissie op grond van het voorgaande niet voldoende vast komen te staan dat de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de op haar rustende zorgplicht, waardoor de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.