Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1090 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott, T.I. van Bommel-Scheffer RA, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Klacht over aanpassing hypotheek. Consument vordert € 9.000,-. Verzoek storting in Premiedepot of Polis? Dat Consument haar verzoek in eerste instantie onjuist heeft verwoord, komt voor haar eigen rekening en risico. De communicatie van de Bank naar Consument toe had op bepaalde punten fraaier gekund. 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 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.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 22 november 2002 heeft Consument de offerte van de Bank getekend voor een Konstant Hypotheek van € 47.000,- en een Lage Lasten Hypotheek van € 136.000,-. Ter aflossing van de Lage Lasten Hypotheek heeft Consument per 1 januari 2003 een Lage Lasten Polis (hierna: 'Polis') gesloten. Voor betaling van de premie van de Lage Lasten Polis is een premiedepot (hierna: 'Premiedepot') met een bedrag € 30.184,79 geopend.

2.2 Op 9 november 2016 heeft Consument een e-mail gestuurd aan Stater N.V. (hierna: 'Stater') die de administratie van de Bank verzorgt. De e-mail luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*N.a.v. een telefonisch gesprek met Dhr. (…) vandaag wilde ik U het volgende vragen:*
In 2003 heb ik een hypotheek afgesloten met een premiedepot (bij polis: (…)).
Graag wil ik een offerte voor een maximale bijstorting in het premiedepot behorende bij Lage Lasten Hypotheek polis (…) op een zo kort mogelijke termijn."

2.3 Op 27 november 2016 heeft Consument Stater een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Gaarne ontvang ik van jullie informatie als ik mijn aflossingsvrije Hypotheek leningnummer (…) voor 01-01-2017 maximaal boetevrij wil aflossen. Het betreft dan: welk bedrag, op welke manier. Graag ook een offerte voor rente-middeling vanaf 01-01-2017, voor de dan geldende hypotheek schuld.*"

2.4 Op 5 december 2016 heeft Consument opnieuw een e-mail gestuurd aan de Bank die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*In mijn polis voorwaarden staat, dat alles geregeld moet zijn voor 01-01-2017 en niet (zoals Mw. (…) me vorige week aan de telefoon zei, dat het op elk moment kan). Dus nogmaals, de 6 dagen zijn allang verstreken:*
1. Jullie informatie als ik mijn aflossingsvrije Hypotheek leningnummer (…) voor 01-01-2017 maximaal boetevrij wil aflossen. Het betreft dan: welk bedrag, op welke manier. Graag ook een offerte voor rentemiddeling vanaf 01-01-2017, voor de dan geldende hypotheek schuld.
2. Bijstorting premie depot. Zie mijn eerdere mail."

2.5 Diezelfde dag heeft de Bank per brief geïnformeerd dat Consument 10% van de oorspronkelijke hoofdsom (per leningdeel) boetevrij terug kan betalen. Dit komt neer op een totaal jaarbedrag van € 18.300,-. Om in 2016 nog boetevrij af te lossen, dient Consument het bedrag vóór 27 december 2016 aan de Bank over te maken.

2.6 Bij brief met dagtekening 13 december 2016 heeft de Bank Consument een offerte uitgebracht voor een storting van € 31.035,64 in het Premiedepot. Consument heeft geen gebruik gemaakt van deze offerte.

2.7 Op 23 december 2016 heeft Consument Stater een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Dank voor de begeleidende brief. In het aanbod voor bijstorting in het premiedepot staat vermeld, dat ik dit U moet laten weten voor 17 december. Dit is helaas niet mogelijk als ik de email krijgt op 23 december 2016. Ik ga er van uit, dat U dit ook later mag weten (in ieder geval voor 01-01-2017).*"

2.8 Op 27 december 2016 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat zij de Bank na 17 december 2016 mag laten weten welke optie zij kiest.

2.9 Op 16 januari 2017 heeft Consument de Bank een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*1. Lage lasten hypotheek met premiedepot: (…)*
Wij hadden de maximale fiscale premie voor 2016 willen storten: € 5248,32 (in plaats van de nu uit het premiedepot gestorte € 524,88). De voorwaarden in de polis zijn hier onduidelijk over. Ook in het voorstel en de vele reeds gevoerde telefoon gesprekken hebben geen helderheid verschaft. Gaarne jullie antwoord hier op. In 2016 lag deze vraag er al."

2.10 De uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet geleid tot een oplossing. Consument heeft de offerte van de Bank van 16 mei 2017 geaccepteerd waardoor een extra premiestorting van € 4.497,- in de Polis met terugwerkende kracht per 1 januari 2017 is verwerkt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 9.000,-, te weten volledige compensatie voor het niet vermeerderen van de afkoopwaarde van de hypothecaire geldlening in 2016 en een overzicht voor 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument wilde jaarlijks de afkoopwaarde van de hypothecaire geldlening maximaal verhogen binnen de fiscale regels om de looptijd van de hypothecaire geldlening te verkorten. Consument heeft daarbij aangegeven dat zij dit wilde afwikkelen in 2016. Consument had graag van de Bank gehoord hoe dit in zijn werk ging en hoe zij dat moest regelen. De reacties van de Bank waren niet tijdig, de inhoudelijke reacties sloten niet aan op de vragen van de Consument en waren tegenstrijdig.

De opgestelde offertes waren derhalve in de ogen van de Consument verkeerd. Het contact dat Consument met de Bank hierover had, kenmerkte zich door onbereikbaarheid, ondeskundigheid en (soms) regelrechte onbeschoftheid. Daarnaast kenmerkte de communicatie van de Bank zich door het langs elkaar heen werken en door een totaal gebrek aan transparantie. Pas in een laat stadium heeft de Bank de vraag van Consument over de fiscaal maximale polis bijstorting begrepen. Indien de Bank de moeite had genomen om adequaat te reageren op de telefonische en schriftelijke verzoeken van Consument, dan was de hoeveelheid aan mailwisselingen, verkeerde offertes en excuses overbodig geweest.

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 kern van het geschil ziet op de vraag of de Bank tekort is geschoten bij het verzoek dat Consument in 2016 heeft gedaan met betrekking tot de extra (premie)storting voor de Lage Lasten Polis.

4.2 De Commissie verwijst voor haar beoordeling (nogmaals) naar het verzoek op dat Consument op 9 november 2016 aan de Bank per e-mail heeft gedaan: "*Graag wil ik een offerte voor een maximale bijstorting in het premiedepot behorende bij Lage Lasten Hypotheek polis (…) op een zo kort mogelijke termijn.*" Bij brief met de dagtekening van 13 december 2016 heeft de Bank Consument een offerte gestuurd waarmee zij een bedrag van € 31.035,64 kon storten in het premiedepot.

4.3 Consument stelt dat ze niet heeft bedoeld om een maximale bijstorting in het Premiedepot te doen en dat zij de Bank hier meerdere malen op heeft gewezen. Hoewel Consument heeft gesteld dat zij haar eerdere verzoek van 9 november 2016 meerdere malen nadien had gecorrigeerd, blijkt niet uit de stukken dat zij met de Bank hierover contact heeft gehad althans niet vóór 16 januari 2017. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) rust de bewijslast op Consument om aan te tonen dat zij haar verzoek aan de Bank vóór 16 januari 2017 heeft gecorrigeerd. Nu hiervan niet is gebleken, gaat de Commissie voorbij aan deze stelling van Consument. De Commissie is daarom van oordeel dat de Bank mocht uitgaan van het verzoek van Consument zoals verwoord in haar e-mail van 9 november 2016.

4.4 Ten overvloede merkt de Commissie ten aanzien van de door Consument gestelde schade het volgende op.

Voor zover de Bank op 9 november 2016 aan het verzoek van Consument (zoals zij dat had bedoeld) was tegemoet gekomen, namelijk *de maximale fiscale premie storten in de Polis*, had dit niet per 1 januari 2016 kunnen slagen. De mogelijkheid om een bedrag op de Polis bij te storten had enkel per de hoofdpremievervaldag van 1 januari gekund. Zodoende had Consument haar verzoek reeds in 2015 moeten doen om de storting in de Polis in 2016 mogelijk te maken.

Conclusie

4.5 Hoewel - zo blijkt achteraf - onduidelijkheid bestond bij Consument over het verschil tussen het Premiedepot en de Polis, concludeert de Commissie dat de Bank uit de verzoeken van Consument niet had kunnen of hoeven afleiden dat bij haar onduidelijkheid bestond hierover. De verzoeken van Consument waren immers, naast duidelijk en herhaaldelijk geformuleerd, ook niet onbegrijpelijk. De Commissie wil echter wel opmerken dat de communicatie van de Bank naar Consument toe op bepaalde punten fraaier had gekund. Dit maakt de conclusie van de Commissie echter niet anders. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.