Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-111 d.d. 4 maart 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft ten onrechte het rentepercentage van één van de leningdelen van de (hypothecaire) geldlening van Consument gewijzigd. Als gevolg hiervan heeft Consument, tot aan het moment van herstel door Aangeslotene, een hogere rente betaald. Consument vordert de door hem teveel betaalde rente. De Commissie oordeelt dat Consument niet binnen dertien maanden de aan hem verzonden afschriften en jaaropgaven schriftelijk heeft betwist, met als gevolg dat de inhoud van de stukken als door hem te zijn goedgekeurd geldt. De door Consument gevorderde schade komt dan ook niet voor vergoeding in aanmerking. De Commissie acht artikel 20 van de Algemene Bankvoorwaarden geen onredelijk bezwarend beding, aangezien de daarin genoemde termijn voldoende ruimte biedt voor een door cliënt uit te voeren juistheids toets.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 12 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2001 bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') met een hoofdsom van € 589.914,28 afgesloten. Deze geldlening bestaat uit vier leningdelen. Het leningdeel met nummer [..1..] heeft een hoofdsom van € 117.500,-, en een variabele rente die is gebaseerd op het 3-maands Euribortarief (hierna: 'variabele rente'). De leningdelen met de nummers [..2..] en [..3..] hebben eveneens een hoofdsom van € 117.500,-. Het leningdeel met nummer [..4..] heeft een hoofdsom van € 237.414,28.

3.2. Per 1 januari 2006 is Consument met Aangeslotene, ten aanzien van het leningdeel met nummer [..4..], een wijziging van het rentepercentage overeengekomen. Consument heeft ten aanzien van voornoemd leningdeel gekozen voor een rente van 4,8% voor een periode van 20 jaar. Per abuis heeft Aangeslotene deze wijziging ook doorgevoerd op het leningdeel met nummer [..1..], waarop een variabele rente van toepassing was.

3.3. Consument ontving vanaf 2006 maandelijks bankafschriften van Aangeslotene. Op deze bankafschriften was onder andere de afschrijving van het termijnbedrag ten aanzien van het leningdeel met nummer [..1..] zichtbaar. Tevens ontving Consument van Aangeslotene jaarlijks een jaaropgave ten aanzien van het leningdeel met nummer [..1..].

3.4. Nadat Consument Aangeslotene medio 2012 heeft gewezen op de onder 3.2. vermelde fout, heeft Aangeslotene vanaf 1 augustus 2012 het rentepercentage van het leningdeel met nummer [..1..] terug gewijzigd in een variabele rente.

3.5. Aangeslotene heeft uit coulance het renteverschil tussen de variabele rente en het rentepercentage van 4,8% gedurende de periode van 1 januari 2006 tot 1 februari 2007 aan Consument vergoed. Deze vergoeding bedroeg een bedrag van € 1.359,67.

3.6. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. Artikel 19 van de Voorwaarden luidt, voor zover relevant, als volgt:
"19.1 De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren (…) De cliënt moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als de cliënt geen bericht van de bank ontvangt, terwijl hij weet of zou moeten weten dat hij een bericht van de bank kan verwachten, stelt hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.
19.2 Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade (…)."

3.7. Artikel 20 van de Voorwaarden luidt:
"Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's, andere opgaven of andere

gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegeven door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. De schade wordt door Consument begroot op € 10.432,94, zijnde het verschil tussen de feitelijk betaalde rente van 4,8% en de rente die betaald zou zijn indien een variabele rente van toepassing zou zijn geweest gedurende de periode van januari 2006 tot augustus 2012. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de kosten die gepaard gaan met de correctie aangiften inkomstenbelasting, alsmede een rentevergoeding over de teveel betaalde rente.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Aangeslotene heeft ten onrechte de rente van het leningdeel met nummer [..1..] gewijzigd in 4,8% voor een periode van 20 jaar.
- Consument betwist de redenering van Aangeslotene dat hij de fout eerder had kunnen ontdekken. Consument wist niet beter dan dat hij profiteerde van het voordelige rentetarief dat hem door Aangeslotene was beloofd.
- De conclusie dat Consument niet binnen dertien maanden heeft geklaagd en daardoor zijn rechten heeft verspeeld, is veel te kort door de bocht. Voor de beantwoording van de vraag of iemand tijdig heeft geklaagd, is in belangrijke mate bepalend in hoeverre de belangen van de aangesprokenen zijn geschaad. Er is in deze geen sprake van schade aan de zijde van Aangeslotene.
- Artikel 20 van de Voorwaarden heeft te gelden als onredelijk bezwarend voor Consument.
- Er is sprake van een rekenfout in de zin van artikel 20 van de Voorwaarden. Ingevolge voornoemd artikel zou Aangeslotene deze omissie moeten herstellen, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument had uit de aan hem door Aangeslotene toegezonden jaaropgaven en rekeningafschriften eenvoudig kunnen opmaken dat er ten aanzien van het leningdeel met nummer [..1..] geen sprake was van een variabele rente. Consument heeft eerst na zes jaar de ontdekking gedaan dat een en ander niet klopte en zich hierover beklaagd bij Aangeslotene. Dit kan op grond van de met Consument overeengekomen Voorwaarden en de toepasselijke wettelijke regels niet worden aangemerkt als bekwame tijd.
- Nu Consument niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in de dienstverlening van Aangeslotene redelijkerwijs had moeten ontdekken bij Aangeslotene heeft

geprotesteerd, kan Consument geen beroep doen op een gebrek in de dienstverlening van Aangeslotene.

- De belangen van Aangeslotene zijn geschaad en Aangeslotene beroept zich dus terecht op artikel 19 en 20 van de Voorwaarden.
- Anders dan Consument suggereert is er geen sprake geweest van een rekenfout in de zin van de Voorwaarden. Aangeslotene heeft weliswaar een vaste rente doorgevoerd van 4,8%, waar dit een variabele rente had moeten zijn, maar in de vervolgens in rekening gebrachte maandelijkse rentetermijnen zijn geen rekenfouten gemaakt.

5. Beoordeling

5.1. Partijen zijn het er over eens dat Aangeslotene ten onrechte het rentepercentage van het leningdeel met nummer [..1..] per 1 januari 2006 heeft gewijzigd van een variabele rente in een rente van 4,8% voor een periode van 20 jaar. Als gevolg hiervan heeft Consument schade geleden. Ten aanzien van de door Consument gevorderde schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene, oordeelt de Commissie als volgt.

5.2. Aangeslotene beroept zich onder andere op het bepaalde in artikel 20 van de Voorwaarden. In dit artikel is bepaald dat indien cliënt de inhoud van de door de bank aan hem verzonden bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens van de bank, niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat de gegevens aan hem/haar beschikbaar zijn gesteld, de inhoud geldt als door hem/haar te zijn goedgekeurd. Omdat Consument niet binnen dertien maanden nadat de gegevens aan hem ter beschikking zijn gesteld, deze gegevens heeft betwist, heeft Consument de wijziging van de rente, van het leningdeel met nummer [..1..], in 4,8% voor een periode van 20 jaar goedgekeurd, aldus Aangeslotene.

5.3. De Commissie stelt vast dat Consument vanaf 2006 maandelijks bankafschriften heeft ontvangen, waarop de afschrijving van een termijnbedrag van € 470,- ten aanzien van het leningdeel met nummer [..1..] zichtbaar was. Tevens heeft consument jaarlijks jaaropgaven ten aanzien van het leningdeel met nummer [..1..] ontvangen. Uit deze jaaropgaven volgt dat Consument ieder jaar hetzelfde bedrag, zijnde € 5.640,-, betaalde. Nu uit de aan Consument toegezonden jaaropgaven en rekeningafschriften viel op te maken dat jarenlang een vast rentebedrag in rekening werd gebracht, had Consument naar het oordeel van de Commissie eenvoudig kunnen constateren dat er geen sprake was van een variabele rente.

5.4. Voorts stelt de Commissie vast dat Consument zich niet eerder dan medio 2012 bij Aangeslotene heeft beklaagd over de wijziging van het rentepercentage van het leningdeel met nummer [..1..]. Daarmee is de termijn bedoeld in artikel 20 van de Voorwaarden ruimschoots overschreden. Nu Consument niet binnen dertien maanden nadat de afschriften en de jaaropgaven aan hem ter beschikking zijn gesteld, deze gegevens heeft betwist, geldt de inhoud van die stukken naar het oordeel van de Commissie als door Consument te zijn goedgekeurd.

5.5. Voor zover Consument zich er op beroept dat artikel 20 van de Voorwaarden heeft te gelden als onredelijk bezwarend, overweegt de Commissie als volgt. Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat het voor haar van belang is dat de rentepercentages en looptijden voor het uitlenen en aantrekken van gelden zoveel mogelijk synchroon lopen en dat met betrekking tot een wijziging van rente en/of looptijd in ieder geval binnen dertien maanden na uitvoering zekerheid dient te bestaan omtrent de juistheid daarvan. De Commissie acht dan ook artikel 20 van de Voorwaarden geen onredelijk bezwarend beding, aangezien de genoemde termijn voldoende ruimte biedt voor een door een cliënt uit te voeren juistheids controle.

5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.